



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL
ESTUDIANTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
PRIVADO DE INVESTIGACIONES INDUSTRIALES IMPERIAL.
BAMBAMARCA – CAJAMARCA, 2016.**

PRESENTADO POR:

BACH. YANET ELITA VASQUEZ MARÍN

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL: LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.**

CAJAMARCA - PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios por darme salud y fuerza para seguir estudiando; a mis padres, Israel Vásquez Bautista y Selestina Marín Sánchez, por ser el apoyo fundamental en la carrera que estoy realizando, y también por apoyarme en la vida, por ser conmigo incondicional y comprensibles

Yanet Elita

AGRADECIMIENTO

A Dios: Por darme las fuerzas para permitir cumplir mis metas y un gran sueño de culminar mis estudios universitarios y llegar a ser una Administradora de bien y exitosa. A mis padres, Israel Vásquez Bautista y Selestina Marin Sánchez, por ser los mejores padres y consejeros dentro del proceso y construcción de mi vida.

A la Universidad Alas Peruana, por descentralizar sus Carreras Profesionales a nuestra ciudad y ser la casa de estudios donde cada día recibimos enseñanzas y consejos para así poder ser profesionales de bien.

A los profesores que tuvieron la oportunidad de compartir sus sabias enseñanzas en cada uno de los cursos desarrollados a lo largo de los estudios profesionales y por convertirse en nuestros segundos padres, quienes como profesionales contribuyeron a nuestra formación académica y profesional.

Yanet Elita.

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación que se da entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

El diseño es no experimental, porque el investigador no maniobró ninguna variable y además porque se valoró el comportamiento de las variables tal y como se presentan para establecer correlación entre las mismas. No experimental de tipo trasversal, debido a que se conoció el estado que presentó la población, es decir, los datos de la población, en este caso los estudiantes, se captarán en un solo momento, es decir en este año 2016.

Se realizaron encuestas aplicando como instrumento un cuestionario a cada variable, validados mediante el juicio de expertos como resultado general de la prueba de validez realizado a través del juicio de expertos, se obtuvo 84,2 % para el instrumento de medición de la variable desempeño laboral y 82,2 % para el instrumento de medición de la variable satisfacción, lo que significa que ambos están en el rango de “Excelente”, quedando demostrado que los instrumentos de esta investigación, cuenta con una sólida valoración realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

Palabras claves: desempeño laboral del docente y satisfacción del estudiante.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine the relationship between the teacher's work performance and student satisfaction at the Imperial Institute of Private Industrial Research. Bambamarca - Cajamarca, 2016.

The design is not experimental, because the researcher will not maneuver any variables and also because it is intended to evaluate the behavior of the variables as they are presented to establish correlation between them. Non-experimental cross-type, because the current state of the situation in which the population is present, ie, the data of the population, in this case students, will be captured in a single moment, ie this year 2016.

Surveys were carried out by applying a questionnaire to each variable, validated by expert judgment as a general result of the validity test carried out through expert judgment, 84.2% was obtained for the instrument of measurement of the labor performance variable And 82.2% for the instrument of measurement of the variable satisfaction, which means that both are in the range of "Excellent", showing that the instruments of this research, has a strong valuation made by professionals who are knowledgeable about Data collection.

Key words: teacher work performance and student satisfaction.

INDICE

TÍTULO	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.	1
1.2. Problemas de investigación	2
1.2.1. Problema principal	2
1.2.2. Problemas Secundarios	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	4
1.4.1. Justificación práctica.	4
1.4.2. Justificación teórica.	4
1.4.3. Justificación metodológica.	5
1.4.4. Importancia.	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.1.1. Internacionales.	7
2.1.2. Nacionales.	10
2.2. Bases teóricas	123
2.2.1. Concepciones de desempeño laboral del docente.	123
2.2.2. Concepciones de satisfacción del estudiante	257
2.3. Definición de términos básicos	43
2.4. Hipótesis y variables de la investigación	46
2.4.1. Hipótesis general	46
2.4.2. Hipótesis secundarias	46
2.5. Variables	47
2.5.1. Definición conceptual y operacional de las variables	447
CAPITULO III: METODOLOGÍA	455
3.1. Tipo y nivel de investigación	455

3.1.1.	Tipo de investigación	455
3.1.2.	Nivel de investigación	455
3.2.	Descripción del ámbito de la investigación.	455
3.3.	Población y muestra	466
3.3.1.	Población	466
3.3.2.	Muestra	466
3.4.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	48
3.4.1.	Técnicas	48
3.4.2.	Instrumentos	48
3.5.	Validez y confiabilidad del instrumento	49
3.5.1.	Validación	49
3.5.2.	Confiabilidad	50
3.6.	Plan de recolección y procesamiento de datos	52
CAPITULO IV: RESULTADOS		53
4.1.	Selección y aplicación de los instrumentos de medición	53
4.1.1.	Aplicación de los instrumentos de medición:	54
4.2.	Análisis de tablas y gráficos	54
4.2.1.	Tratamiento estadístico e interpretación de tablas y gráficos.	54
4.2.2.	Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral docente. 555	
4.2.3.	Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante.	61
CAPITULO V: DISCUSIÓN		777
CONCLUSIONES		80
RECOMENDACIONES		81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		82
a)	Fuentes bibliográficas.	82
b)	Página Web	85
ANEXOS		87

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables	44
Tabla 2. Población	46
Tabla 3. Factores para el cálculo de la muestra	47
Tabla 4. Muestra estratificada	48
Tabla 5. Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable desempeño laboral docente	49
Tabla 6. Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable Satisfacción del estudiante	49
Tabla 7. Tabla de valoración de Juicio de Expertos	50
Tabla 8. Resumen del procesamiento de los casos del instrumento de la variable desempeño laboral docente	51
Tabla 9. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral docente	51
Tabla 10. Resumen del procesamiento de los casos del instrumento de la variable satisfacción del estudiante	51
Tabla 11. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del estudiante	52
Tabla 12. Dimensión: Estrategias Metodológicas.	555
Tabla 13. Nivel de la Dimensión Estrategias metodológicas	566
Tabla 14. Estadísticos de Niveles de la dimensión estrategias metodológicas	577
Tabla 15. Dimensión: Aplicación De Materiales Educativos	577
Tabla 16. Nivel de Dimensión: Aplicación de materiales educativos	58
Tabla 17. Estadísticos de Niveles de Dimensión: Aplicación de materiales educativos	59
Tabla 18. Dimensión: Solvencia Profesional	59
Tabla 19. Nivel de Dimensión: Solvencia profesional	60
Tabla 20. Estadísticos de Niveles de Dimensión: Solvencia profesional	61
Tabla 21. Dimensión: Académico	61
Tabla 22. Nivel de la Dimensión Académico	62
Tabla 23. Estadísticos de Niveles de la dimensión Académico	63
Tabla 24. Dimensión: servicios	63
Tabla 25. Nivel de la dimensión Servicios	64
Tabla 26. Estadísticos de Niveles de Servicio	655
Tabla 27. Dimensión: infraestructura	655
Tabla 28. Nivel de la dimensión Infraestructura	666
Tabla 29. Estadísticos de Niveles de la dimensión infraestructura	67
Tabla 30. Correlación entre las dos variables de estudio: El desempeño laboral docente y satisfacción del estudiante	69
Tabla 31. Correlación entre las Estrategias metodológicas y satisfacción del estudiante	71
Tabla 32. Correlación entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante	73
Tabla 33. Correlación entre la solvencia profesional del docente y la satisfacción del estudiante	75

GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel de la Dimensión Estrategias metodológicas	566
Gráfico 2. Nivel de Dimensión: Aplicación de materiales educativos	58
Gráfico 3. Nivel de Dimensión: Solvencia profesional	60
Gráfico 4. Nivel de la Dimensión Académico	62
Gráfico 5. Nivel de la dimensión Servicios	64
Gráfico 6. Nivel de la dimensión Infraestructura	66

INTRODUCCIÓN

El trabajo se justificó por la necesidad de contar con la información valiosa respecto a la relación que existe entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.; por ello, el propósito fue determinar la relación que existe entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante, ya que el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales dependen de un eficiente desempeño de los trabajadores que laboran dentro de la institución.

En la investigación se determinó como el objetivo principal determinar la relación que existe entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

Por consiguiente, la hipótesis general que se determinó fue: existe relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

El presente proyecto de investigación que se planteó, está organizado en cinco capítulos:

- a) El primer capítulo lo compone el planteamiento del problema, en el cual se tratan aspectos sobre la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema, objetivos de la investigación, la justificación e importancia de la investigación y las limitaciones.
- b) El segundo capítulo lo constituye el marco teórico, el cual sustenta, los antecedentes y expone teorías sobre el desempeño laboral docente, así como teorías de la satisfacción de los estudiantes. Además, mostramos estudios previos relacionados con cada variable de nuestra investigación, para plantear las dimensiones, mostramos las hipótesis y variables de la investigación con su respectiva definición conceptual y operacional, que nos permitió construir nuestro instrumento de medición para cada variable (cuestionarios de encuesta).

- c) En el tercer capítulo, se muestra la metodología de la investigación, en este caso es de tipo aplicado, con nivel correlacional, se aplicó el método deductivo y el diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal. También se determinó la población siendo 179 administrativos y estimamos la muestra siendo de 122 estudiantes. La técnica para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario de encuestas. Además, incluimos las fuentes.
- d) En el cuarto capítulo, se presenta el desarrollo de los resultados obtenidos en el presente trabajo
- e) En el quinto capítulo, se presenta las discusiones respectivas en el presente proyecto. Finalmente presentamos las conclusiones y recomendaciones, anexos respectivos: la matriz de consistencia, cuestionarios de encuestas para cada variable, así como juicio de expertos

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

En el contexto actual, la gestión en el nivel de educación superior no responde a los continuos retos que plantea el creciente desarrollo de nuestro país y a los requerimientos del mundo actual, tal como lo indican muchos estudiosos. Situación que pone en evidencia las deficiencias de los sistemas de las instituciones superiores, dado que en la enseñanza en el nivel superior continua primando el memorismo y muchas de las veces incentivándose la repetición de contenidos; por ello, el desempeño laboral del docente mantienen el uso de metodologías tradicionales impidiendo la formación de habilidades creativas e innovadoras obteniendo como resultados rendimientos muy bajos en los estudiantes, es decir, el bajo rendimiento surge debido a que el estudiante no sabe estudiar puesto que no organiza sus actividades ni posee métodos de trabajo ni técnicas de estudio adecuados que le permita su aprendizaje.

En este sentido, el presente trabajo de investigación se centra en estudiar el desempeño laboral de los docentes y como se relaciona con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca., a fin de obtener una información solida de cómo se presenta tal relación.

Por otro lado, es sabido que en la adolescencia el estudiante muestra una especial sensibilidad para comprender el mundo y para entenderse a sí mismo. En este entorno, las demás personas toman una importancia especial y las propias apreciaciones y valoraciones sobre sí mismo cobran nuevas dimensiones que lo proyectan positiva o negativamente ante el mundo y sus tareas, específicamente en su rendimiento académico.

Por ello, debe la institución garantizar una sólida formación integral y de calidad para poder cumplir con las expectativas que demanda el mercado laboral de la Región Cajamarca, es necesario elevar y potenciar el rendimiento académico de los estudiantes.

En este sentido, nuestro sistema en las instituciones superiores no ha logrado aún mejorar significativamente la calidad de las competencias profesionales de nuestros docentes, para satisfacer a los usuarios que en este caso son los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca., pues la formación profesional del Perú no está orientada a la satisfacción de las necesidades del país y que genere progreso; donde generalmente existen muchos factores que afectan el buen desempeño académico de los estudiantes y no permite la formación de profesionales de calidad. Es por eso que es necesario enfatizar en el cambio de actitud en la formación de los futuros profesionales que les permita mejorar su formación. De allí la importancia de hacer el presente trabajo de investigación.

1.2. Problemas de investigación

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016?

1.2.2. Problemas Secundarios

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación que existe entre las estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.
- b) Establecer la relación que existe entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.
- c) Establecer la relación que existe entre la capacidad profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Justificación práctica.

El presente trabajo de investigación está basado en determinar la relación entre las variables desempeño laboral docente y satisfacción del estudiante, considerando que al tratarse de estudiantes que se encuentran inmersos en un proceso educativo que muchas veces resulta nuevo para ellos, siendo estos los beneficiarios directos por la metodología o la forma en que se lleva a cabo y las relaciones de interacción con otros estudiantes, determinándose como se manifiestan conductas como falta de motivación, problemas para tomar decisiones, falta de liderazgo, proceso de enseñanza - aprendizaje, etc.

Al desarrollar el presente estudio se pretendió ilustrar las características, los conceptos más importantes del desempeño laboral docente y la satisfacción del estudiante y así establecer un diagnóstico en base al trabajo de campo, para brindar conclusiones lo más efectivas posibles.

1.4.2. Justificación teórica.

Las teorías que se presentan en esta investigación corresponden al desempeño laboral docente y la satisfacción del estudiante, con el trabajo del marco teórico se ha brindado información que permite conocer las dimensiones de las variables y poder tener en cuenta que las estrategias metodológicas, aplicación de materiales educativos, así como, la solvencia profesional, son fundamentales cuando hablamos de desempeño laboral docente, y del mismo modo cuando nos referimos a la satisfacción del estudiante presentaremos en lo académico, servicio, infraestructura y de las condiciones de seguridad, en tal sentido el instituto y los estudiantes se beneficiaran con los resultados de la presente tesis, cuyas conclusiones son teorías científicas que servirá de aporte al campo del conocimiento.

1.4.3. Justificación metodológica.

En el presente trabajo de investigación se utilizaron métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que tendrán validez y confiabilidad y que nos llevará a obtener resultados precisos, por lo tanto, pueden ser empleados en otros trabajos de investigación; sirviendo como antecedente a nivel local, regional o nacional.

1.4.4. Importancia.

El papel de las instituciones educativas superiores es como se proyecta al cambio social, por ello es importante, dado que, que, a través de investigaciones como la presente, se mantengan informadas sobre la congruencia del nivel de satisfacción del estudiante cuyo logro académico cubra con efectividad la demanda de la institución. La presente investigación tiene relevancia, porque permite aportar soluciones a los problemas relacionados a desempeño laboral docente y satisfacción del estudiante universitario.

Contenido del presente estudios que pretendemos servirá como fuente de información a la alta dirección y comunidad estudiantil sobre las dificultades que presenta el instituto en especial en las variables de expuestas, y así, poder determinar propuestas en la estructuración de programas de capacitación y actualización que contribuya al mejoramiento de la calidad del servicio que ofrece la entidad de educación superior técnica, favoreciendo de esta manera al afinamiento de sus diversas potencialidades.

Asimismo, permitió clarificar y ampliar la temática sobre desempeño laboral docente y satisfacción del estudiante, siguiendo con el rigor metodológico que corresponde, haciendo uso de técnicas y herramientas que nos lleve a verificar nuestras hipótesis planteadas y poder así comparar con otros estudios relacionados al nuestro. Abriendo el abanico de posibilidades para nuevas investigaciones minimizando vacíos en nuestro marco investigativo.

1.5. Limitaciones de la investigación

Se ha tomado en cuenta:

- Económicas: restricciones económicas por parte del investigador para el pago a un especialista para un asesoramiento, y para otros gastos propios y necesario para la recolección de datos.

- Temporal: El tiempo es limitado por parte del investigador, debido a que se tiene que hacer la investigación fuera de los horarios de trabajo para la recolección de información, los cuales sirven para efectuar con la presente investigación.
- Metodológico: Para medir los resultados, en esta investigación se hace uso de dos variables (desempeño laboral docente y satisfacción del estudiante), donde los resultados responden al finalizar la investigación.
- Bibliográfico: Existe limitación bibliográfica, debido a que no hay mucha información sobre el tema que se está investigando, son pocas las investigaciones que puedan ser tomadas como antecedentes para la presente investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacionales.

Cantón & Tellez (2017), en su trabajo de investigación denominado “La satisfacción en el desempeño profesional de los docentes de educación infantil y educación primaria” en la universidad de Granada – España. El objetivo de la investigación es: Conocer el grado de satisfacción o insatisfacción de los maestros de los centros de educación infantil y educación primaria de una muestra representativa de León y Galicia para mejorar la calidad de la enseñanza; donde los autores llegaron a las siguientes conclusiones.

Con respecto al primer bloque, satisfacción media. los maestros de educación infantil y educación primaria participantes en el estudio, tienen una tendencia generalizada a manifestarse medianamente satisfechos con el desempeño diario de su profesión como docentes en aspectos como: la disponibilidad de materiales para el desempeño de la profesión, la posibilidad de poder llevar a cabo iniciativas propias, el tiempo disponible para el trabajo personal, la posibilidad de formarse con la ayuda de la administración, el nivel de autoestima personal alcanzado con el trabajo, las prestaciones económicas recibidas, el éxito en general alcanzado en el trabajo, la posibilidad de uso de TICs para el desempeño profesional, la información y ayuda proporcionada por el equipo de orientación y el grado de ansiedad que le proporciona su función como docente.

En el segundo bloque que abarca aspectos como: la realización diaria de su trabajo, el lugar de trabajo y la entrega personal al trabajo, la satisfacción es alta y notamos que son pocos los elementos citados. Se encuentran enmarcados en la dimensión más vocacional de la profesión por lo que les gratifica la realización del trabajo por encima de cuestiones varias que son de índole menor.

En el tercer bloque se observó insatisfacción en los docentes en aspectos como: el grado de estrés experimentado, el tiempo disponible para el trabajo personal, la ayuda proporcionada por la administración para solucionar los problemas, la posibilidad de uso de TICs. En el nivel diacrónico están menos satisfechos que hace 4 años cuando se inició la crisis económica en nuestro país, se muestran insatisfechos con la posibilidad de formarse con la ayuda de la administración y como vimos se aprecia cierto porcentaje que experimenta ansiedad en su desempeño profesional.

Pizzo, I. (2014), menciona en el artículo "la insatisfacción del cliente no es culpa del empleado. Quetzaltenango – Guatemala, 2014. Publicado en la página <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/lainsatisfaccion-del-cliente-no-es-culpa-del-empleado.htm>, que la empresa TARP Worldwid realizó un estudio en donde la actitud y errores de los empleados de contacto con el cliente son responsables sólo del 20% de los clientes insatisfechos. Otro 20-30% de los casos de insatisfacción se deben a errores de los propios clientes, expectativas erróneas o el mal uso de los productos. Alrededor del 60% de la insatisfacción de los clientes se debe a productos, procesos y mensajes de marketing que se entregan como estaba previsto, pero que contienen sorpresas desagradables. Significa que el problema está en lo que se les dice a los empleados que hagan o digan.

El mismo estudio revela que la mayoría de los empleados van a trabajar deseando desesperadamente hacer un buen trabajo, pero hay mensajes, decisiones, procesos que deben cumplir, que no son satisfactorios para los clientes. Todo esto permite concluir que la solución no puede acotarse solamente a estos empleados, implica interpretar las expectativas del cliente, contribuir a crear expectativas realistas respecto al servicio que recibirá, diseñar un servicio que dé respuesta adecuada a sus necesidades y expectativas, y hacer que todo funcione tal como ha sido diseñado, articulando cada proceso, y a todos los actores que hacen posible el resultado final. Hacer que el empleado que se encarga de ese contacto final, sea capaz de entregar el servicio con la calidad requerida para ese momento de la verdad.

Será, así, el broche de oro de un trabajo de equipo, en el que participan todos los miembros de la organización, orientados hacia el destinatario final de todos sus esfuerzos: el cliente.

Por su parte, Mérida (2014) realizó una investigación tipo descriptiva correlacional, la cual tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre sobrecarga laboral y el desempeño de los trabajadores de una organización dedicada a la elaboración de artículos varios, Escuintla - Guatemala, 20124. Los instrumentos utilizados fueron para sobrecarga, el cuestionario karasek, el cual se mide en una escala tipo Likert, las preguntas son de selección múltiple el cual consta de 30 minutos, el segundo que se utilizó fue cuestionario para evaluar el desempeño, el cual se mide con la escala de Likert, cada pregunta es de selección múltiple.

El mismo fue aplicado a 25 sujetos del área de producción de artículos varios. La metodología estadística que utilizó fue la diferencia de medias, la t de student y el coeficiente correlacional de pearson.

En los resultados obtenidos pudo comprobarse que no existe relación significativa al nivel de 0.05 entre sobrecarga laboral y desempeño del trabajador, por lo que se puede comprobar que el desempeño podría ser afectado por otros factores. Entre sus conclusiones determinó que no existe relación entre sobrecarga laboral y el desempeño de los trabajadores de una organización dedicada a la elaboración de artículos varios, lo cual conlleva que la calidad de vida de los trabajadores y la organización no están en riesgo. Recomendó al departamento de producción implementar reuniones de equipos de trabajo en donde los trabajadores logren opinar con toda libertad y hacerles sentir que su opinión vale, y queden satisfechos que son tomados en cuenta y no solamente como trabajadores sino también como parte de la empresa.

2.1.2. Nacionales.

Alfaro y Pinedo (2015), realizaron una tesis con el tema: “Satisfacción del estudiante de la escuela profesional de enfermería con el desempeño docente” en la Universidad Privada Antenor Orrego, 2015, de la facultad de ciencias de salud: Trujillo – Perú. Su objetivo general es: Determinar el grado de satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería con el desempeño del enfermero/a docente; y sus objetivos específicos son: Caracterizar la población estudiantil según sexo y edad e Identificar el grado de satisfacción del estudiante con el desempeño del enfermero/a docente, según dimensiones.

Las autoras del estudio de investigación, luego de su análisis estadístico concluyeron en lo siguiente: a) La caracterización muestra que predomina el sexo femenino con el 99.15% y el sexo masculino con el 0.85% en cuanto a la edad se encontró que el 55.09% de estudiantes participantes en el estudio se encuentran en el rango de 18 a 21 años, seguido por el rango de edad de 22 a 25 años con el 32.20% y los de 26 años a más con el 12.71%. b) Se encontró que el 75% de los estudiantes se encuentran satisfechos con respecto al desempeño docente y el 25 % insatisfechos, siendo la dimensión de mayor satisfacción la de materiales didácticos con 80.93%, seguido por la dimensión de cumplimiento de obligaciones con 77.54%, la dimensión de actitud del/la docente con 76.27%, la dimensión de evaluación con 70.34% y la dimensión de estrategias del proceso enseñanza – aprendizaje con 69.92%.

Eyzaguirre (2015), En su tesis “Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015”, la investigación tiene como objetivos. General. -Determinar la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015. Objetivos específicos: a) Establecer el nivel de expectativa por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al iniciar el desarrollo académico del 2015.

b) Establecer el nivel de satisfacción por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015. 6 c) Identificar el grado de relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015.

Luego del estudio e análisis de la investigación, el autor llega a las siguientes conclusiones: a) Se ha podido comprobar que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio el desarrollo académico del 2015, presentaban un nivel moderado en su expectativa del desarrollo del servicio académico. Se destaca la expectativa que tiene por la gestión universitaria y la actividad académica. b) Se ha establecido que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015, presentaron un nivel de satisfacción moderado, por el servicio académico recibido. Destacan las dimensiones Enseñanza y organización académica. c) Se ha identificado la existencia de una relación directa y muy significativa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brindó la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015. La prueba del Chí cuadrado lo demuestra así. d) Se ha podido comprobar que la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, es intensa. El comportamiento de los componentes (dimensiones) de la expectativa en el impacto en la satisfacción estudiantil, es heterogénea donde destaca la influencia de la actividad administrativa, bienestar estudiantil y la práctica pre profesional.

Es necesario hacer notar que la expectativa ha sido superada por la satisfacción por el servicio académico que se brinda, aunque no en forma significativa. Así frente a un 14,00% de alta expectativa al inicio del año, se aprecia un 21,71% de alta satisfacción la finalización del mismo; frente a un 46,86% de expectativa moderada al inicio, se observa un 49,71% de satisfacción moderada, al finalizar el año.

Tolentino, (2014) en su tesis: "Desempeño Didáctico y Académico del Docente Relacionado a la Satisfacción de los Estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica, trabajo de tipo correlacional en tanto establece la relación entre dos variables: desempeño didáctico y académico del docente (variable X) y la satisfacción del estudiante (variable Y). Es no experimental transaccional, pues el estudio describe las variables y el grado de interrelación en un momento determinado. "[Estos] estudios correlacionales miden el grado de asociación entre dos o más variables, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú, Concluyendo. Que el mayor porcentaje de los encuestados (aprox. 32%) considera a un nivel medio el desempeño didáctico de los docentes en el Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM, 2013- II.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Concepciones de desempeño laboral del docente.

Según Chiavenato, I. (2010) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Valdés (2006) señala que el desempeño de un profesor es “un proceso sistemático de obtención de datos válidos y fiables, con el objetivo de comprobar y valorar el efecto educativo que produce en los alumnos el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con alumnos, padres, directivos, colegas y representantes de las instituciones de la comunidad.

El desempeño se refuerza con el grado de compromiso, con la convicción que la labor educativa es vital para el desarrollo individual y social. Por ello es muy importante la manifestación constante de las actitudes que demuestren compromiso con el trabajo como son la puntualidad, el cumplimiento de la jornada, las excelentes relaciones con los estudiantes, la realización de las actividades pedagógicas con organización, dedicación, concentración y entusiasmo. Estos cuatro factores: formación, salud, motivación y compromiso se refuerzan de manera mutua y generan una fuerza unificadora que mantiene al docente en continuo mejoramiento y con un alto grado de desempeño.

Ser profesional de la docencia suponen poseer un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, valores, virtudes y competencias (Zabalza, 2008). De lo dicho, se requieren docentes con formación integral y que sean capaces de desempeñarse como promotores y agentes del cambio. De esta manera, el docente tiene que enfrentarse a la tarea de renovarse constantemente para crecer a nivel personal y profesional e introducir cambios significativos en la práctica pedagógica (Morales & Dubs, 2001; Sánchez & Teruel, 2004).

Según Cárdenas y León (2007) el docente es uno de los principales actores del sistema educativo. Es el encargado directo de la formación de los niños en situación escolar, en el concluyen un sin número de experiencias, sentimientos y creencias de la vida cotidiana del niño que se mesclan con su propia vida.

El docente muchas veces es el objeto de críticas y alabanzas de los distintos actores sociales, pues no pasa inadvertida su encomiable labor. Su trabajo le constituye distintos elementos y tareas que le hacen coparticipes de una organización llamada escuela.

En la organización escolar se destaca el papel de docente como formador y mediador de los aprendizajes. El cual materializa su labor a través de sus roles de planificador, evaluador y ejecutor de la política educativa.

La evaluación del desempeño es un proceso en el que es posible conocer sus fortalezas y debilidades de los individuos en su actuación dentro determinado cargo. Así mismo conduce hacia el desarrollo de estrategias de mejora para superar tales deficiencias.

También permiten comprender diferentes situaciones que rodean el desempeño profesional de cada individuo.

Palomino, (2012) en la actualidad es de vital importancia el estudio del desempeño de los docentes toda vez que este es un productor de la calidad del servicio que se brinda al estudiante e impacta directamente en el aprendizaje del estudiante.

Monja, (2011) el desempeño docente es algo necesario, pero sin que este pierda su naturaleza que es el de permitirle al docente su desarrollo integral. Por otra parte, también se sabe que se usa un concepto restringido de docente cuando se habla de Evaluación de Desempeño. Normalmente las experiencias se refieren al docente de aula, quedando excluido de este proceso de evaluación, en muchos casos, otros docentes y/o actores educativos importantes del sistema. Situación que genera cierto malestar e incongruencia pues, por una parte, se reconoce que la evaluación es importante para mejorar las prácticas educativas y, por otra, también se afirma que éstas no ocurren sólo en el aula y que las actividades ejercidas por un docente directivo también constituyen y forman parte de la práctica educativa.

Es esta una de las razones que contribuyen a mantener todavía en ciertos sectores la idea de que la evaluación de desempeño sigue enfocándose como un medio para calificar y tomar medidas administrativas.

Mendoza (2014) promover la revaloración social y profesional de los docentes, fortaleciendo su imagen como profesionales competentes que aprenden, se desarrollan y se perfeccionan en la práctica de la enseñanza. Guiar y dar coherencia al diseño e implementación de políticas de formación, evaluación, reconocimiento profesional y mejora de las condiciones de trabajo Establecer un lenguaje común entre los que ejercen la profesión docente y los ciudadanos para referirse a los distintos procesos de la enseñanza docente.

2.2.1.1. Dimensiones

a) Estrategias metodológicas

Latorre, y Seco, (2013) la estrategia es un procedimiento heurístico que permite tomar de decisiones en condiciones específicas.

Es una forma inteligente de resolver un problema. Las estrategias, son siempre conscientes e intencionales, dirigidas a un objetivo relacionado con el aprendizaje.

Relación de las estrategias metodológicas con el aprendizaje significativo.

Algunos docentes no revisan el nivel epistemológico, ni actualizan el conocimiento de saberes que van a desarrollar en clases, en cambio utilizan proyectos de aprendizajes y estrategias metodológicas que fueron impartidas en años anteriores. Esto da pie a inferir que no se obtienen aprendizajes valederos, ya que cada grupo varía anualmente, y dentro de su dinámica interna también existen variaciones dadas por la motivación o por la influencia de factores externos al proceso educativo.

Relacionando lo anterior por David Ausubel, se observa que el aprendizaje del alumno depende de la estructura cognitiva previa que se relaciona con la nueva información, debe entenderse por "estructura cognitiva", al conjunto de conceptos, ideas que un individuo posee en determinado campo del conocimiento, así como su organización.

En el proceso de orientación del aprendizaje, es de vital importancia conocer la estructura cognitiva del alumno, no solo se trata de saber la cantidad de información que posee, sino cuales son los conceptos y proposiciones que maneja, así como su grado de estabilidad. Los principios de aprendizajes propuestos Ausubel, ofrece el marco para el diseño de herramientas metacognitivas que permiten conocer la estructura cognitiva del educando, lo cual permitirá una mejor orientación de la labor educativa, este "yo no sé" se verá como una labor que debe desarrollarse con "mentes en blanco" o que el aprendizaje de los alumnos comience de "cero", pues no es así, sino que, los educandos tienen una serie de experiencias y conocimientos que afectan su aprendizaje y pueden ser aprovechados para su beneficio.

Resume éste hecho en el epígrafe de su obra de la siguiente manera: "Si tuviese que reducir toda la psicología educativa a un solo principio, enunciaría este; el factor más importante que influya en el aprendizaje es lo que el alumno ya sabe.

Indicadores:

- Planificación del curso: (Molina, 2006). "la planificación es una disciplina metodológica como un proceso de reflexión y acción racional que permite determinar lo que se ha de hacer en el presente o en el futuro para lograr los objetivos proyectados.

En fin, es la previsión de las actividades y de los recursos, tanto humanos como materiales para el logro de los objetivos que se desean alcanzar, es un proceso para determinar a donde ir de la manera más eficiente y económica posible”.

Componentes de la Planificación:

Es el "objeto" de la planificación el que determina cuáles serán los componentes que se deberán tomar en consideración. En el caso de la planificación didáctica o pedagógica se pueden destacar los siguientes componentes:

- Objetivos – lo que se pretende que los alumnos alcancen.
- Contenidos - qué deberán aprender para alcanzar los objetivos propuestos.
- Actividades - qué consideramos que los alumnos deben realizar para aprender los contenidos que les permitirán alcanzar los objetivos propuestos.
- Estrategias – lo que los docentes ponen en práctica para que los alumnos realicen las actividades que les permitirán aprender los contenidos para alcanzar los objetivos propuestos.

Esta planificación debe ser estratégica, dinámica, sistemática y formalizada, flexible y participativa. La planificación representa y ha representado siempre el explicitación de los deseos de todo educador de hacer de su tarea un quehacer organizado, científico, y mediante el cual pueda anticipar sucesos y prever algunos resultados, incluyendo por supuesto la constante evaluación de ese proceso e instrumento.

- Motivación:

Chiavenato, I. (2006) es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades.

La motivación a los estudiantes para el logro de nuevos aprendizajes. Estimula y recompensa el esfuerzo, haciendo del aprendizaje una actividad satisfactoria. Favorece la autonomía de los alumnos y su autoconciencia respecto a cómo aprende, piensa, atiende y actúa. Así el estudiante toma conciencia sobre su propio proceso de aprendizaje para controlarlo y regularlo desarrollando cada vez más su autonomía. De allí que se privilegia la autoevaluación y la co-evaluación. También recibe el nombre de función estimuladora o motivadora.

- Técnicas de enseñanza – aprendizaje:

Se considera la técnica como “la actuación del profesor durante la clase le hace aplicar una técnica didáctica en función de una serie de variables como los objetivos, las tareas motrices o las características de los alumnos”.

Las técnicas de enseñanza aprendizaje matizan la práctica docente ya que se encuentran en constante relación con las características personales y habilidades profesionales del docente, sin dejar de lado otros elementos como las características del grupo, las condiciones físicas del aula, el contenido a trabajar y el tiempo.

Las técnicas de enseñanza aprendizaje son el entramado organizado por el docente a través de las cuales pretende cumplir su objetivo. Son mediaciones a final de cuentas Como mediaciones, tienen detrás una gran carga simbólica relativa a la historia personal del docente: su propia formación social, sus valores familiares, su lenguaje y su formación académica; también forma al docente su propia experiencia de aprendizaje en el aula.

b) Aplicación de materiales educativos

Espinoza (2013) se entiende por material educativo a todos aquellos medios y recursos que facilitan la enseñanza y aprendizaje, dentro de un contexto educativo, estimulando la función de los sentidos para acceder de manera fácil a la adquisición de conceptos, habilidades, actitudes y destrezas.

Vargas, Martha, Pérez, Mauricio, Saravia y Luis Miguel (2001). Los materiales educativos están constituidos por todos los instrumentos de apoyo, herramientas y ayudas didácticas (guías, libros, materiales impresos y no impresos, esquemas, videos, diapositivas, imágenes, etc.) que construimos o seleccionamos con el fin de acercar a nuestros estudiantes al conocimiento y a la construcción de los conceptos para facilitar de esta manera el aprendizaje. Ahora bien, los materiales educativos realizados con la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, son todos los anteriormente enunciados (exceptuado los impresos), con la característica fundamental de ser representados en formato digital y transmitidos por medio de sistemas de telecomunicación. No obstante, es fundamental tener presente que el sentido de estos materiales deriva de la decisión de cómo seleccionarlos, qué utilización darles, para qué y cómo organizarlos en una actividad, lo cual debe ser el resultado de nuestra reflexión docente sobre:

- Lo que queremos enseñar.
- Lo que esperamos que nuestros estudiantes aprendan.
- Los procedimientos que debemos desarrollar tanto nosotros como nuestros alumnos para lograrlo.

El maestro diseña los materiales para que cumplan una función pedagógica; organiza los contenidos de las disciplinas científicas o asignaturas, define los métodos que puede utilizar y selecciona las actividades y recursos que generen interacciones.

Teniendo en cuentas las relaciones que ocurren en el aula, los materiales se pueden organizar para apoyar los procesos de manera diferente utilizándolos en algunos momentos como recursos que motivan, en otros, como instrumentos mediadores que facilitan la construcción de conceptos y conocimientos; como elementos que ilustran y permiten visualizar las explicaciones del profesor, y en todos los momentos, como instrumentos que favorecen el diálogo entre los diferentes actores del proceso.

Indicadores:

- **Materiales didácticos:**

Espinoza (2013) es cualquier material elaborado con la intención de facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Los medios y materiales didácticos tienen que ver con la capacidad que tiene el docente para transmitir sus conocimientos a los estudiantes, haciendo uso de diversos y adecuados medios y materiales educativos que estén acordes con el avance de la ciencia y la tecnología, y de esta forma lograr que el estudiante desarrolle sus capacidades y habilidades en forma integral.

La mejor forma que tiene un profesor de acceder al alumno, es mediante la educación. Para eso, es necesario que el profesor cuente con todo tipo de material didáctico y recursos necesarios para acceder a estos materiales, como por ejemplo saber usar CD interactivos que por una parte podrá alivianarle el trabajo y por otra, hacer de su trabajo algo más divertido para sus alumnos.

Así como también existen programas de televisión educativa que los mismos profesores pueden recomendar a sus alumnos.

Así como la tecnología avanza y el material educativo se ha vuelto casi multimedia, es necesario también capacitar a los profesores para que vayan siempre a la par con los adelantos tecnológicos y sepan usar estos al bien de la educación.

Los 3 apoyos clave para una buena utilización de los medios didácticos.

La utilización de recursos didácticos con los estudiantes siempre supone riesgos: que finalmente no estén todos disponibles, que las máquinas necesarias no funcionen, que no sea tan buenos como nos parecían, que los estudiantes se entusiasman con el medio, pero lo utilizan solamente de manera lúdica...

Por ello, y para reducir estos riesgos, al planificar una intervención educativa y antes de iniciar una sesión de clase en la que pensamos utilizar un recurso educativo conviene que nos aseguremos tres apoyos clave:

- El apoyo tecnológico. Nos aseguraremos de que todo está a punto y funciona: revisaremos el hardware, el software, todos los materiales que vamos a precisar.
- El apoyo didáctico. Antes de la sesión, haremos una revisión del material y prepararemos actividades adecuadas a nuestros alumnos y al curriculum.
- El apoyo organizativo. Nos aseguraremos de la disponibilidad de los espacios adecuados y pensaremos la manera en la que distribuiremos a los alumnos, el tiempo que durará la sesión, la metodología que emplearemos (directiva, semidirectiva, uso libre del material)
- Materiales audiovisuales:
Arcila (2011) dependen de su soporte físico el cual puede ser papel, película, magnéticos, plásticos.

- Tecnología de comunicación (TICs):

Serralde (2010) conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información y particularmente los ordenadores, programas informáticos y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

c) Solvencia profesional:

Según Zahonero y Martín (2013), es aquella que permite al enseñante mejorar la calidad del aprendizaje de sus alumnos en un área específica de conocimiento a través de aplicaciones y transferencias oportunas de los conocimientos, técnicas de enseñanza y rasgos personales que éste posee.

Investigaciones en Chile como la realizada por Canedo (2014) respecto a la formación docente y aspectos convivenciales, en el marco de las nuevas demandas sociales que estarían requiriendo un quehacer docente que cambie en lo profundo.

Según Canedo (2014), la presencia de los aspectos socioemocionales en la Formación inicial docente es casi nula, lo cual permite conocer la realidad local y rescatar algunos desafíos. Entonces, mejorar la calidad de la formación docente se torna fundamental para formar profesores de excelencia que permita entregar similitud de experiencias a sus educandos como por ejemplo el tratamiento de las relaciones interpersonales y la afectividad, porque en la medida que se impartan estos saberes en la formación, que el profesor adquiera como destreza y que posteriormente el docente revierta en la enseñanza, repercutirá en lo que el alumno integre como habilidades, actitudes y valores que definirán la futura convivencia ciudadana.

Hablar de las competencias que un docente debe desarrollar es un tema novedoso, sin embargo, caracterizarlas, nos ayuda a orientar nuestra función hacia la formación integral del alumnado y al logro de la calidad en la educación.

Las 10 competencias docentes son:

- Planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje:
- Seleccionar y preparar los contenidos disciplinares.
- Ofrecer información y explicaciones comprensibles y bien organizada (competencia comunicativa)
- Manejo de las nuevas tecnologías
- Diseñar la metodología y organizar las actividades.
- Comunicarse-relacionarse con los alumnos
- Tutorizar, Evaluar
- Reflexionar e investigar sobre la enseñanza
- Identificarse con la institución y trabajar en equipo

Indicadores:

- Liderazgo académico:

Morrill (2010), como se ha observado, a pesar de que el líder y el liderazgo resultan de una combinación compleja de factores, características y circunstancias la necesidad de un “buen liderazgo” es considerada un imperativo estratégico en todo tipo de organización.

Bolden y Clark (2009). En las instituciones de educación superior la necesidad de un “buen liderazgo académico” es fundamental porque ellas están destinadas a verificar la técnica y difundir el conocimiento avanzado lo que constituye un elemento inherente al desarrollo de las naciones. Puede decirse que la primera responsabilidad de la universidad es definir la realidad a partir de los diversos cuerpos de conocimientos, y con base en ellos confeccionar visiones posibles de cara al futuro.

- Actitud investigativa.

Hernández (2010). Sin duda que el desarrollo de la investigación es una ocupación de compromiso del docente con y para la sociedad, la universidad lo que constituye un imperativo, ya que las consecuencias de dicha actividad crean un aporte favorable a los problemas emergentes de la sociedad. De igual forma, los productos de la investigación y la praxis cotidiana de la misma por parte de los docentes investigadores, significa una contribución reveladora para el mejoramiento de la calidad de la docencia y de desarrollo profesional en tiempos de cambio.

En este sentido, nos inscribimos en los planteamientos de autores como Bedoya (2000) y Magendzo (2003), quienes enfatizan en la necesidad de una investigación integradora orientada a la formación de una auténtica actitud investigativa crítica que supere las dificultades epistemológicas que en la actualidad encuentran los docentes en el ejercicio.

Desde esta perspectiva el docente se concibe como un creador de experiencias para la producción de conocimientos que promueve el trabajo investigativo participativo como parte de sus actividades cotidianas, haciendo reflexión y búsqueda de soluciones a los problemas de la sociedad.

En resumen, la investigación en el ámbito socioeducativo, se debe asumir como un proceso colaborativo dinámico y cambiante donde el diálogo y la deliberación proporcionen los insumos requeridos para generar reflexiones no circunscritas a los sesgos propios, sino a una perspectiva que trascienda hacia la búsqueda de nuevos parámetros de acción.

- **Puntualidad:**

Pérez y Merino (2009) es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida.

2.2.2. Concepciones de satisfacción del estudiante

De acuerdo con Mejías (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

Avello y Farías, y otros (2014) la satisfacción, puede partir elementalmente de una necesidad primaria y significativa. Según la real academia española, satisfacción es la acción y modo de satisfacer o satisfacerse. Para hablar de satisfacción otros autores agregan elementos diferentes, el rendimiento del bien /servicio que se adquiere, ambos se comparan con las necesidades y expectativas que el consumidor tiene.

A continuación, se presenta cuatro matrices de la percepción de satisfacción:

- **Cliente deleitado:** el valor y los rendimientos exceden muy gratamente las necesidades y expectativas
- **Cliente muy satisfecho:** El valor y rendimientos superan las necesidades y expectativas
- **Cliente satisfecho:** El valor y rendimientos igualan las necesidades y expectativas
- **Cliente insatisfecho:** El valor y rendimientos son menores a las necesidades y expectativas.

Bullón (2007) para determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad educativa de la universidad, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto.

Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad

Bullón (2007), para muchos autores antes de hablar sobre el término calidad educativa, primero hay que hacer un acercamiento a los términos calidad y educación, tal como se realiza a continuación. La aproximación etimológica del término educación tiene su origen en los verbos latinos educare y educare. El primero hace alusión al proceso de enseñanza que recibe la persona, considerada necesaria para que se produzca la instrucción y la formación de su desarrollo intelectual.

Jiménez y Terriquez y Otros (2011). La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento.

Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

2.2.2.1. Dimensiones

a) Académico.

La gestión administrativa del trabajo académico en el departamento docente, al igual que la actividad de planeación, de evaluación de los entornos internos y externos, de análisis y desempeño en medio de la competencia y la gestión de los recursos materiales, financieros y humanos con previsión y proyección estratégica, plantea un nivel de complejidad elevado a la actividad en este nivel estructural.

Resulta necesario que la organización del trabajo de un departamento docente de la educación superior (Dirección de educación especial DEE.) se realice sobre la base del funcionamiento con una estructura aplanada, que se corresponde con la forma de red (Esquema del proyecto del Departamento); esto implica que el trabajo se realice en equipo, a partir y sobre la base de proyectos, conducidos con base en un liderazgo real que exige de la elección (formal o informal) de los líderes.

La educación (instrucción, enseñanza y formación de valores) tiene que estructurarse sobre la base de los métodos de la investigación científica esto implica que las clases sean del tipo enseñanza polémica; que la práctica se realice sobre la base de proyectos de curso con la estructura de proyectos de investigación lo que posibilita que los estudiantes aprendan y se capaciten investigando en los perfiles de las disciplinas de la profesión.

El proceso de la Educación Superior tiene por base la investigación; la actividad fundamental de la Educación Superior es la científica investigativa, el resultado fundamental es la producción de conocimientos.

En el proceso de investigación científica se forman los profesionales (capacidad teórica, habilidades prácticas de plantearse problemas para su solución) y las formas que adopta la producción del servicio de un CES son: Nuevos conocimientos, desarrollos o aplicaciones de conocimientos como producción fundamental para la extensión universitaria (libros, manuales, normas, metodologías y otros como soportes del producto fundamental).

Indicadores:

- Proceso de enseñanza aprendizaje:

Hurtado (2010) el maestro, entre, otra función debe presentarse como el organizador y coordinador; por lo que debe crear las condiciones para que los alumnos puedan de forma racional aprender y aplicar los conocimientos, hábitos y habilidades impartidas, así como tengan la facilidad de formarse una actitud ante la vida, desarrollando sentimientos de cordialidad a todo lo que los rodea.

Se realiza una construcción conjunta entre enseñantes y aprendices únicos e irrepetibles. Es difícil considerar que existe una única manera de enseñar o un método infalible que resulte que resulte efectivo.

Toda actividad de evaluación es un proceso en tres etapas:

- Recogida de información, que puede ser o no instrumentada.
- Análisis de esta información y juicio sobre el resultado de ese análisis.
- Toma de decisiones de acuerdo con el juicio emitido.

De esta definición no se infiere directamente que la evaluación se tenga que identificar con examen y que deba implicar necesariamente un acto administrativo.

Esta identificación, que es muy frecuente en el ámbito escolar, es el resultado de una visión parcial de la función que tiene la evaluación en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

- Planificación académica.

La planificación académica, de acuerdo con Kaufman (2006), es una toma de decisiones donde se establecen los objetivos a lograr mediante un método o plan seleccionando las alternativas de acciones más viables para lograr las metas propuestas.

Esta consiste en la elaboración de un plan donde se contemplen elementos y actividades de los agentes educativos (el alumnado, el personal docente y los grupos representantes y demás miembros de la comunidad en general), de tal manera que prevean las situaciones en las que habrá de llevarse a cabo el proceso educativo.

De igual forma, es la función a través de la cual el personal docente organiza los conocimientos, habilidades y destrezas que deberá adquirir el educando y diseña actividades educativas que estimulen el logro de aprendizajes.

De esto se infiere que la planificación académica constituye la primera fase de carácter obligatorio de toda labor docente, es decir, es una exigencia a la ética profesional, un recurso para el buen control administrativo de la enseñanza.

b) Servicio

Damaso (2001) argumenta que el buen servicio al cliente se trata de hacer que los clientes regresen. Y también de hacer que se vayan felices – felices lo suficiente para pasar comentarios positivos a otros, que posteriormente podrán probar tu producto o servicio y convertirse en clientes nuevos. La esencia del buen servicio al cliente es formar una relación con los clientes. ¿Cómo hacer para lograr esa relación? Recordando el verdadero secreto del buen servicio y actuando para ello: “Serás juzgado por lo que haces, no por lo que dices”.

John Tschohi presidente de Service Quality Institute (2000) manifiesta que: El servicio superior no se improvisa. Con la metodología apropiada, es un proceso y una estrategia que se puede instalar y desarrollar a voluntad en cualquier empresa. Estrategia de Servicio significa usar el servicio como arma de marketing para derrotar a la competencia.

Trabajamos en desarrollar experiencias memorables y un servicio al cliente de clase mundial por una razón: el servicio excepcional genera dinero. Mucho dinero.

Los negocios exitosos lo son porque resuelven los problemas y satisfacen las necesidades de sus clientes. Sólo cuando se logra esto se puede generar suficiente dinero para cubrir los costos, liquidar los gastos y obtener una ganancia.

Es aquí en donde muchos empresarios fallan: primero, porque tratan de satisfacer sus necesidades personales o de la empresa antes que las de los clientes; y segundo, porque no cuentan con un plan verdadero, serio y sincero de servicio al cliente que haga que los consumidores quieran regresar.

Adicionalmente comenta que un extraordinario servicio al cliente quiere decir evitarle molestias, ofreciendo una atención excelente y con respeto; es utilizar el lenguaje adecuado; es atenderlo en el horario que requiere y con rapidez; es respetar su manera de vestir, de hablar, de ser; es darle el producto o servicio que realmente necesita y no venderle o darle lo que se tiene cuando hay otras cosas en el mercado que pueden satisfacer mejor sus necesidades. Esto último denota verdadero respeto a las personas, lo cual tiene una gran recompensa en el futuro.

Por otro lado, el ingeniero Figueroa E. (2009) autor del libro ¿quién se llevó a mi cliente? manifiesta que en general las personas buscan y se quedan en donde se sienten bien, son aceptadas y les ponen atención, en otras palabras, se sienten felices, ya sea en una relación personal, de trabajo o comercial. Por otro lado, tratarán de alejarse de cualquier situación que les provoque dolor, ya sea falta de respeto y de atención o mal trato. Por desgracia en la mayoría de los casos, nosotros somos quienes alejamos a las personas con nuestras actitudes, mal comportamiento e indiferencia.

En el servicio educativo que deberán ser tomados en cuenta en la evaluación de la calidad que brindan las instituciones, se hace evidente que una de las maneras más directas para evaluarla es a través de las personas que reciben dichos servicios, en este caso el usuario o estudiante.

Indicadores.

- Servicios de la institución:

Camisón, C., Cruz, S. y Gonzales, T., (2007, p. 94). Los servicios constituyen actividades identificables, intangibles, que son objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de las necesidades de los consumidores. O un servicio es cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible, sin transmisión de propiedad. Su prestación puede ir o no ligada a productos físicos. El servicio entendido como un bien económico es un tipo de bien en el que predominan los componentes intangibles...

Marta, (2011) las instituciones deben brindar una educación de calidad, apuntando al mejoramiento continuo. Estas se encuentran organizadas en departamentos, distritales y municipales y son administradas por dichos entes. Presenta una serie de particularidades que la hacen ser un organismo que necesita de las capacidades competentes de las personas que integran su estructura de funcionamiento para ser de esta la entidad que nos permita un desarrollo integral a todos los ciudadanos atendiendo la diversidad que representamos.

El concepto de calidad educativa Es evidente que la educación no puede entenderse como un producto físico o manufacturado sino como un servicio que se presta a los alumnos.

Pero, al igual que ocurre con otros servicios, la naturaleza de este servicio resulta difícil de describir, así como los métodos para evaluar la calidad.

En caso de educación, el servicio básico es el aprendizaje y los servicios complementarios estarán referidos a servicios de psicología, nutrición y cuidado de salud primaria, biblioteca, servicios de recreación y deportes, servicios a la comunidad y a los padres de familia.

Cruz, (2007, p. 4) desde su origen, las escuelas fueron creadas para satisfacer la necesidad de: Formación y educación de valores, aptitudes, habilidades profesionales o habilidades para el servicio, preparar las generaciones y preservar el conocimiento, llevar a la humanidad hacia un crecimiento y un ascenso constante y hacer fuertes a las sociedades en conocimientos tecnológicos, técnicos y científicos, capaces de impulsar su crecimiento, aumentando así la capacidad histórica del saber.

Calidad en educación, Hoz (citado por Pérez, et al. 2000, p. 23) considera que “la calidad educativa es, un continuo cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente correlacionados, y su grado máximo, la excelencia, suponen un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema”.

En el sistema de calidad no se debe perder de vista las metas educativas que se persiguen como un componente nuclear o esencial de la calidad de la educación.

Por tanto: Si se concibe la calidad en un centro escolar, como calidad total, su gestión comprende todo cuanto se oriente a la eficacia en la consecución de los fines y objetivos planteados. Esta gestión implica a las personas, a los recursos y a los procesos y a los resultados... y requiere de una metodología que se basa en la mejora continua.

Marqués y Mortimori, (2008, p. 10) la escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados.

Gestión de la calidad en los servicios educativos:

Gestionar las organizaciones implica establecer un sistema que permita desarrollar y controlar los distintos procesos previstas en el plan, con el propósito de lograr las metas y los objetivos institucionales. El Modelo EFQM de Excelencia (European Foundation for Quality Management), define el sistema de gestión como: el conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. (Citado por Ogalla, 2005, p. 15).

Aplicando los conceptos de gestión a la realidad de las organizaciones educativas, definimos la gestión educativa como el conjunto de actividades sistemáticamente definidas y coordinadas para ejecutar y controlar todos los procesos que se desarrollan en una organización escolar; tal como afirma Ogalla, el sistema de gestión es el conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplean para garantizar que la escuela realiza con calidad, todas las tareas necesarias para alcanzar su visión, misión, metas y objetivos.

c) Infraestructura:

Alcalá, (2010) es el bienestar, comodidad y tranquilidad que pueda proporcionar el espacio físico contribuye efectivamente en el logro de experiencias, conocimientos, saberes y actitudes propias de un aprendizaje exitoso.

La infraestructura educativa debe ser entendida como el conjunto de espacios que requieren ser diseñados, construidos y equipados de acuerdo con las características específicas del servicio educativo. Y es que debe haber distintos tipos de establecimientos escolares para Educación Inicial, Primaria, Secundaria, Básica Alternativa o Técnico-Superior, teniendo en cuenta sus objetivos educativos.

No solo tiene que ver con la cantidad de las áreas construidas y el aula como unidad fundamental, sino también –entre otros– con el mobiliario y equipamiento, los pasadizos y patios, las zonas de esparcimiento y deportes, las instalaciones sanitarias, las facilidades arquitectónicas y de transporte, las condiciones naturales y climáticas, la seguridad física, los contextos geográficos y culturales, los costos financieros, la gestión y, desde luego, con los conceptos pedagógicos y curriculares además del proyecto educativo específico.

Si la infraestructura de la institución educativa responde favorablemente a estos criterios básicos, entonces se puede afirmar que contribuye a que sus estudiantes tengan mejores espacios educativos para lograr aprendizajes significativos y una consistente formación integral, en un contexto de calidad y equidad educativa.

Hanushek, (1995) encontró que los resultados de 34 estudios con funciones de producción en países en desarrollo que analizaron la relación entre instalaciones escolares y aprendizaje encontraron en su gran mayoría un efecto positivo.

Vélez, Schiefelbein y Valenzuela, (2003) también indican resultados positivos entre calidad de la infraestructura y aprendizaje, basados en una revisión de unos 70 modelos de funciones de producción llevados a cabo durante 20 años en América Latina.

La evidencia empírica indica que existe una relación directa entre infraestructura escolar y rendimiento educativo, y que las inversiones en infraestructura educativa contribuyen a mejorar la calidad de la educación y a mejorar el desempeño económico de los países.

"Para optimizar las inversiones en educación es imprescindible que las autoridades observen el papel trascendental que juega la infraestructura en interacción con otros insumos educativos esenciales, para poder acometer propuestas integrales que, en su conjunto, mejoren la calidad de la educación, y con ello, promuevan mayor igualdad de oportunidades, y contribuyan a reducir la desigualdad, y a avanzar hacia una verdadera transformación productiva en la región", explica Rivera.

Indicadores.

- Condiciones básicas:

Para conocer el grado de cumplimiento de este derecho no basta con evaluar los resultados del aprendizaje de los estudiantes; es necesario, además, conocer las condiciones en las que éstos aprenden. La Evaluación de Condiciones Básicas para la Enseñanza y el Aprendizaje (ECEA) permite la valoración de algunas de estas condiciones, bajo la consideración de que la educación que imparta el Estado deberá ser:

Asequible (disponible) Significa que la educación obligatoria sea gratuita. Supone la presencia de escuelas de educación preescolar, primaria, secundaria y media superior cerca de donde viven niños, niñas y adolescentes; escuelas que operen en forma regular, con maestros preparados, dotadas de infraestructura, mobiliario y equipo indispensables para el logro de los propósitos educativos.

Accesible Implica la obligación del Estado de brindar el servicio educativo evitando cualquier tipo de obstáculo o discriminación que impida el acceso o la permanencia del alumnado en la escuela. Toda exclusión educativa por razones de género, condición socioeconómica, discapacidad, religión, lengua, origen étnico u otras es contraria a la accesibilidad.

Aceptable, Engloba un conjunto de criterios sobre la calidad de los servicios educativos que van desde los relativos a la seguridad y la salud en la escuela, hasta las características que deben tener para alcanzar los fines educativos, tales como la asistencia regular y determinadas cualidades profesionales de los maestros.

Representa un acercamiento a la dimensión de la calidad desde la perspectiva del alumnado, dado que son ellos quienes deben sentirse seguros, respetados, acogidos en la escuela, así como tener la seguridad de que están aprendiendo y que eso que aprenden coincide con sus necesidades y les resulta útil para su vida actual y futura.

Adaptable, Implica que las escuelas se adapten a las características de los alumnos y a sus contextos, por ejemplo, al ofrecer educación en lengua materna o adecuar los materiales educativos a necesidades educativas específicas. Significa pertinencia y relevancia de la educación que se brinda.

- Condiciones de seguridad.

Todas las áreas que integran las instalaciones educativas de nivel superior, deben de ser revisadas y evaluadas periódicamente para mejorarlas y así lograr prevenir y disminuir los accidentes y enfermedades en alumnos, docentes, personal de apoyo y directivos.

Los patios o áreas deportivas, son los espacios donde se presentan muchas veces riesgos importantes, que no se toman en cuenta y se pasan por alto. La recomendación es contar con áreas libres de objetos peligrosos como pueden ser plantas venenosas, cactáceas, etc., cuerpos punzocortantes en pisos o paredes, instalaciones no terminadas y sin señalización ni delimitación, etc.

En el caso de las escaleras todas deben ser de material antideslizante o poseer bandas en los bordes de los escalones que impidan resbalarse, deben contar con barandales de 0.90 m de altura y barras verticales que impidan el paso de alguna persona. Y deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Todos los escalones deberán ser iguales
- ✓ Como máximo deberá haber 10 escalones entre los descansos
- ✓ Ninguna puerta debe abrirse hacia los descansos de las escaleras
- ✓ Nunca deberá haber objetos que obstruyan el paso en las escaleras.

Los pasillos deberán estar libres de obstáculos para permitir el libre desplazamiento de cualquier persona, un aspecto importante a tomar en cuenta es la limpieza de estos, la cual debe hacerse con productos de limpieza que no los dejen resbaladizos para evitar algún tipo de accidente.

Por otro lado, se tienen las aulas, donde deben tomar en cuenta varios aspectos que influyen en los puntos de seguridad y que no se deben pasar por alto, como lo son:

- ✓ Las puertas deben contar con un tope, para evitar que estas golpeen contra algo o a alguien, además de abrir hacia la pared.
- ✓ Las ventanas deben contar con mecanismos de cierre y acceso accesible para el alumno y vidrios bien fijados y de espesor adecuado, con la finalidad de evitar caídas de altura. Los vidrios deben protegerse con film de seguridad, para ayudar a crear una resistencia a la rotura y evita el desprendimiento.
- ✓ Los enchufes deben estar instalados a altura suficiente, empotrados, aislados (tapados) y señalizados.
- ✓ Los baños deben ser revisados frecuentemente por el personal habilitado, el agua de consumo debe de ser analizada físico-químicamente y bacteriológicamente, los tanques de agua higienizados y todos los ambientes desinfectados periódicamente.

Las aulas deberán mantenerse limpias y en orden, para evitar tropiezos es importante que las mochilas, libros o materiales escolares no sean apoyados en el piso.
- ✓ Todo tipo de mobiliario que se encuentre en las instituciones educativas no debe tener clavos salientes o astillas, Debe estar en buenas condiciones y ser usado exclusivamente para las actividades para las cuales fue diseñado.
- ✓ El área de mantenimiento y los depósitos deben estar cerrados y solo permitir el acceso al personal autorizado.

Cada institución debe adecuar sus instalaciones según la legislación vigente y tener los elementos de seguridad e higiene adecuados, así como contar con elementos de emergencia y señalamientos.

Si hablamos de piscinas duchas, vestidores, los pisos deben ser antideslizantes y ser acondicionados a temperatura y agua adecuada.

Los laboratorios de química, deberán contar con lavabos, mesas de fácil limpieza, recipientes especializados, extractores, regaderas, elementos de protección personal, botiquín de primeros auxilios con medicamentos específicos, extintores, hojas de datos de seguridad de cada uno de los productos químicos y auxiliares de laboratorio (especializados), para apoyar a los alumnos en las actividades que tengan que realizar dentro de estos. Debe tener en cuenta las medidas de seguridad para el almacenamiento y manejo de químicos, para evitar algún tipo de accidente, además de tener un control del material que se utilice dentro de los laboratorios

En el caso de los talleres, las maquinas, equipos y herramientas deberán contar con protección, contar con equipo de protección personal, cestos para desechar materiales remanentes y asistentes para controlar las actividades que se realicen.

2.3. Definición de términos básicos

- **Aprendizaje.** Resultado observado en forma de cambio más o menos permanente del comportamiento de una persona, que se produce como consecuencia de una acción sistemática (por ejemplo, de la enseñanza) o simplemente de una práctica realizada por el aprendiz.
- **Calificación.** Expresión numérica o nominal que genera normalmente un profesor, tutor o supervisor, para resumir la valoración de los logros de aprendizaje conseguidos por el alumno.

- **Capacidad.** Habilidad general o conjunto de destrezas (habilidades específicas de tipo verbal, de lectura, de segundas lenguas, matemática, etc.) que utiliza o puede utilizar una persona para aprender.
- **Competencias académicas.** Capacidad para realizar diferentes tareas necesarias para hacer frente a las exigencias del estudio en la universidad.
- **Competencias profesionales.** Capacidad para dar respuesta a los requerimientos de la profesión y para realizar actuaciones profesionales específicas.
- **Desempeño académico.** Evidencia concreta del dominio de los fundamentos teóricos concernientes a una disciplina científica. Implica además un conocimiento amplio y actualizado en el marco globalizante de la información.
- **Desempeño del docente:** Casanova define el Desempeño laboral el docente como el proceso que permite determinar en qué grado han sido alcanzados los objetivos educativos propuestos”.
- **Desempeño didáctico.** Conjunto de acciones que realiza el docente con el fin de presentar de forma clara y ordenada los conocimientos de un determinado tema a los estudiantes. Incluye para este fin estrategias contextualizadas y el acompañamiento pertinente de métodos, técnicas e instrumentos siempre en función de las necesidades de los estudiantes.
- **Desempeño laboral:** Chiavenato, define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.
- **Desempeño.** Es desempeñarse o consagrarse a una causa de una gran trascendencia social y humana, donde la acción entre docente y estudiante va más allá del propio interés personal y da la oportunidad de entregarse seriamente en una causa educacional, que trasciende a quien la desempeña.
- **Docencia.** Proceso de reproducción cultural orientado a la formación y desarrollo de las personas que participan en él y por lo cual reciben una acreditación social válida en la cultura en la cual se desenvuelve.

- **Dominio de estrategias didácticas:** se refiere, a la correcta administración del alto desempeño en la aplicación de los procesos administrativos totales para lograr el pleno florecimiento de las potencialidades humanas integrales (conceptual, procedimental y actitudinal) dentro de las empresas u organizaciones. Arias, F. y Heredia, V. (2001).83
- **Educación.** Proceso de enseñanza y aprendizaje que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de la cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial.
- **Enseñanza-Aprendizaje.** Se utilizan estos dos términos conjuntamente cuando se quiere significar que no es posible considerarlos de forma independiente y para hacer hincapié en que la enseñanza del profesor no tiene sentido si no es para producir aprendizajes en los estudiantes.
- **Estrategia de aprendizaje.** Operaciones o actividades mentales que facilitan a una persona el desarrollo de diversos procesos que conducen a un resultado, al que denominamos aprendizaje.
- **Estrategia didáctica.** Conjunto de acciones planificadas por el docente, involucra la aplicación de métodos, técnicas y el uso de materiales, que son empleados de manera flexible y adaptativa con el fin de propiciar experiencias de aprendizajes significativos en los estudiantes.
- **Infraestructura.** Es la base material de la sociedad que determina la estructura social, el desarrollo y el cambio social. Incluye las fuerzas productivas y las relaciones de producción.
- **Motivación.** Conjunto de procesos que desarrolla un facilitador (docente u otra persona, un recurso) para activar, dirigir y mantener determinada conducta en otra persona (por ejemplo, un alumno) o en un grupo.
- **Recursos didácticos.** Medios, materiales, equipos o incluso infraestructuras destinadas a facilitar el proceso de enseñanza y el aprendizaje.
- **Satisfacción del estudiante.** Coincidencia entre las expectativas del estudiante con la realidad concreta en que se desenvuelve como tal. Está íntimamente ligado con lo que se quiere, se espera, o se desea.

- **Satisfacción.** Es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación”. La satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado.

2.4. Hipótesis y variables de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

2.4.2. Hipótesis secundarias

- a) Existe relación estadísticamente significativa entre las estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.
- b) Existe relación estadísticamente significativa entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.
- c) Existe relación estadísticamente significativa entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual y operacional de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Fuente
Desempeño laboral (Vx).	Chiavenato. (2010) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. De acuerdo con Mejías (2009), medir	Comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos. Para el proceso de investigación del presente estudio: Estrategias metodológicas, Aplicación de materiales educativos y capacidad profesional	Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del curso 	Estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Bambamarca – Cajamarca, 2016.
			metodológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Técnicas de enseñanza-aprendizaje 	
Satisfacción del estudiante (Vy).	la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan	Es la manera como las personas perciben y comparte su entorno laboral. Actúan en el proceso de investigación del presente estudio: Académico, servicio e infraestructura.	Aplicación de materiales educativos	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales didácticos. • Materiales audiovisuales. • Tecnologías de información y comunicación (TIC) 	Estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Bambamarca – Cajamarca, 2016.
			Capacidad profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo académico. • Actitud investigativa. • Puntualidad. 	
			Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de enseñanza - aprendizaje. • Planificación académica. • Servicio de la Institución. 	
			Servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones básicas. 	
			Infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de seguridad. 	

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III: METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, conocida también como básica o pura, porque estudia problemas actuales, concretos e identificables, en la cual se tomarán datos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, a los cuales se dará explicación en la presente tesis de las posibles causas de los fenómenos que se presentan.

3.1.2. Nivel de investigación

En esta investigación se hizo uso del nivel correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables de la investigación, del cual estamos estudiando, para determinar si están o no relacionadas y después se analiza la correlación. Hernández y Sampieri y otros (1994). (Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4y5).

3.2. Descripción del ámbito de la investigación.

La presente investigación se centra en Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, ámbito institucional donde se realizará el estudio. Dirigido a los estudiantes, para obtener información sobre la satisfacción académica, así mismo, la investigación se llevará a cabo entre septiembre y diciembre del 2016.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población objetivo estuvo conformada por 179 estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, en el año 2016.

La población se divide de la siguiente manera:

Tabla 2. Población

Nº	TIPO DE ESTUDIANTES	POBLACION
1	Estudiantes de la carrera de Administración	114
2	Estudiantes de la carrera de Contabilidad	65
TOTAL		179

Fuente: Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial Bambamarca – Cajamarca, 2016.

3.3.2. Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra, se utiliza la técnica de muestreo aleatorio estratificado; y para ello se utilizará la siguiente fórmula, tomando en cuenta tres factores importantes:

- El porcentaje de confianza con el cual se quiere generalizar los datos desde la muestra hacia la población total.
- El porcentaje de error que se pretende aceptar al momento de hacer la generalización.
- El nivel de variabilidad que se calcula para comprobar la hipótesis.

Una vez que se han determinado estos tres factores, entonces se puede calcular el tamaño de la muestra como se demuestra en el siguiente cuadro.

Tabla 3. Factores para el cálculo de la muestra

n =	Tamaño de la muestra.
N =	Población total = 179
e =	Error de muestreo (5%)
z =	Porcentaje de fiabilidad (95%=1,96)
q =	Probabilidad de no ocurrencia (50%)
p =	Probabilidad de ocurrencia (50%)

Aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 Npq}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 179 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (179 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

n = 122 estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

El tamaño de la muestra se redondeó a 122 estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016, la que representa el 68% de la población.

Por ser una muestra representativa, serán encuestados de acuerdo a la siguiente tabla de muestra con afijación proporcional aleatorio estratificada.

Tabla 4. Muestra estratificada

Nº	TIPO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO.	POBLACION	MUESTRA
1	Estudiantes de la carrera de Administración	114	83
2	Estudiantes de la carrera de Contabilidad	65	39
TOTAL		179	122

Fuente: Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial Bambamarca – Cajamarca, 2016.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica que se empleó, será la encuesta, orientada a la recolección de datos proporcionados por los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

3.4.2. Instrumentos

En esta investigación, el instrumento que se empleó en la recolección de datos será el cuestionario de encuestas, este instrumento servirá para la recolección de datos que nos proporcionarán los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, a través de un conjunto de preguntas que componen al tema de la encuesta.

Para la recolección de información se realizaron dos cuestionarios de encuestas, uno por cada variable de la investigación, con escala de calificación de 5 alternativas, teniendo un total de 40 preguntas en total por los dos cuestionarios de encuestas.

El cuestionario de encuestas fue sometido a validez de contenido a través de la técnica del juicio de expertos, para confirmar que el instrumento es válido y confiable.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validación

Los dos cuestionarios de encuesta que midieron el desempeño laboral de los docentes fue sometido a criterio de un grupo de profesionales, quienes intervienen como jueces de expertos, integrado por licenciados y magísteres, investigadores que laboran en diferentes universidades, conocido también como proceso de medición de validez de contenido, quienes informaron acerca de la aplicabilidad del cuestionario de la presente investigación. Para ello, se aplicó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos.

Tabla 5. Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable desempeño laboral docente

EXPERTOS	GRADO	PUNTUACION
CPC. Eliseo Gallardo Manilla	Licenciado	87
CPC. Henry Villegas Guevara	Licenciado	86.5
CPC. Nilton Dany Muñoz Vega	Licenciado	79
PROMEDIO GENERAL		84,2 %

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable Satisfacción del estudiante

EXPERTOS	GRADO	PUNTUACION
CPC. Eliseo Gallardo manilla	Licenciado	89
CPC. Henry Villegas Guevara	Licenciado	78.5
CPC. Nilton Dany Muñoz Vega	Licenciado	79
PROMEDIO GENERAL		82,2 %

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

Tabla 7. Tabla de valoración de Juicio de Expertos

Valoración		
Deficiente	0	- 20
Regular	21	- 40
Buena	41	- 60
Muy Buena	61	- 80
Excelente	81	- 100

Fuente: Escala de Likert.

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del juicio de expertos, se obtuvo 84,2 % para el instrumento de medición de la variable desempeño laboral y 82,2 % para el instrumento de medición de la variable satisfacción, lo que significa que ambos están en el rango de “Excelente”, quedando demostrado que los instrumentos de esta investigación, cuenta con una sólida valoración realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

3.5.2. Confiabilidad

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos ya validados, se aplicó la prueba piloto a estudiantes que no forman parte de la muestra pero que presentan las mismas características de los sujetos de la muestra. El procesamiento de las respuestas se realizó con el software SPSS Versión 22, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 8. Resumen del procesamiento de los casos del instrumento de la variable desempeño laboral docente

		N	%
Casos	Válidos	12	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	12	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral docente

Alfa de Cron Bach	N de elementos
0,831	20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Resumen del procesamiento de los casos del instrumento de la variable satisfacción del estudiante

		N	%
Casos	Válidos	12	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	12	100.0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del estudiante

Alfa de Cron Bach	N de elementos
0,829	19

Fuente: Elaboración propia.

Mediante el Alfa de Cron Bach se obtuvo una confiabilidad de 0,831 para el instrumento de la variable: desempeño laboral y 0,829 para el instrumento de la variable satisfacción de los estudiantes, lo que indica que ambos instrumentos tienen un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Para el Procesamiento de la información, se utilizó la herramienta tecnológica del Excel y también el software SPSS versión 22.

- Una vez efectuado la recolección de los datos, se procedió a tabularlos de manera sistematizada para facilitar la cuantificación de los indicadores, con la finalidad de obtener validación de las conclusiones.
- Se analizó y evaluó la información para la variable e indicador seleccionado.
- Se representó estadísticamente la variable e indicadores seleccionados para el estudio, mediante el manejo tabular y análisis comparativo.

CAPITULO IV: RESULTADOS.

4.1. Selección y aplicación de los instrumentos de medición

En este capítulo presentaremos a nuestras dos variables de investigación: el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante los cuales fueron medidas con el cuestionario de encuesta. Se utilizó el cuestionario simple con preguntas de opción múltiple con escala de calificación de 5 alternativas de tipo Likert.

El cuestionario de encuesta para la variable desempeño laboral, consta de 20 preguntas y tres dimensiones: La dimensión estrategias metodológicas consta de 7 preguntas, la dimensión aplicación de materiales educativos consta de 7 preguntas y la dimensión solvencia profesional consta de 6 preguntas.

El cuestionario de encuesta para la variable satisfacción de los estudiantes consta de 20 preguntas y tres dimensiones. La dimensión académica consta de 7 preguntas, la dimensión servicio consta de 6 preguntas y la dimensión infraestructura consta de 7 preguntas.

Ambos cuestionarios de encuesta fueron aplicados a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca en el año 2016 a través de un conjunto de preguntas que constituyen el tema de la encuesta.

Para poder aplicar ambos cuestionarios de encuestas, se tuvo que pedir permiso al Director General del Instituto Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Sr. Gilberto Campos Vásquez, quien me dio las facilidades para realizar dichos cuestionarios de encuestas y nos brindó información necesaria para la presente investigación.

4.1.1. Aplicación de los instrumentos de medición:

Para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos de medición y obtener datos de las variables de estudio, se solicitó autorización a cada docente de aula, quienes aceptaron y se mostraron motivados con la investigación. Asimismo, se coordinó con cada uno de ellos a fin de que nos cedieran un tiempo adecuado para la aplicación del instrumento de medición.

Los dos cuestionarios utilizados en esta encuesta, se administraron en forma anónima con la finalidad de asegurar una información veraz y confiable. De acuerdo a la muestra establecida se seleccionó a los estudiantes del Instituto debido a que ellos tienen mayor información y conocimiento respecto a las labores que ejecutan los docentes del Instituto en mención, de tal manera que, expresen su nivel de satisfacción de acuerdo a las preguntas planteadas. Luego, se procesaron los datos realizando la tabulación, el análisis e interpretación de los datos para determinar la correlación entre las variables, para ello se utilizó el programa SPSS versión 22.0 y Excel 2013.

4.2. Análisis de tablas y gráficos

4.2.1. Tratamiento estadístico e interpretación de tablas y gráficos.

El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS Versión 22. Para la interpretación estadística de los datos se utilizó tablas de frecuencias y graficas de barras, y para el nivel de significación, se utilizó el criterio del valor p.

Las tablas de frecuencias son herramientas de estadística donde se colocan los datos en columnas representando los distintos valores recogidos en la muestra y las frecuencias (las veces) en que ocurren.

La frecuencia absoluta es el número de veces que aparece un determinado valor en un estudio estadístico. Se representa por f_a . La suma de las frecuencias absolutas es igual al número total de datos, que se representa por N . (Valencia, Andrés, Juan y Araujo, 2008).

También se halló la frecuencia acumulada, que es la suma de las frecuencias absolutas de todos los valores inferiores o iguales al valor considerado.

Los gráficos de barras simple, Se usa fundamentalmente para representar distribuciones de frecuencias de una variable cualitativa o cuantitativa discreta y, ocasionalmente, en la representación de series cronológicas o históricas. Uno de los ejes sirve para inscribir las frecuencias, ya sean absolutas o relativas (%), y el otro para la escala de clasificación utilizada. Un ejemplo de este tipo de gráfico es el que se presenta a continuación. (Reynolds, Simmonds, 1984)

Las barras pueden orientarse verticalmente u horizontalmente:

- **Barras verticales:** Se utilizan para representar valores mediante columnas verticales, que pueden estar aislados o no, dependiendo de las características de la variable (continua o discreta).
- **Barras horizontales:** Son útiles cuando los datos a representar para una categoría son muy extensos. Pueden representar valores discretos mediante barras trazadas horizontalmente.

Una vez obtenida la muestra, se puede calcular una cantidad que permite resumir el resultado del experimento de manera objetiva. Esta cantidad es el p-valor que corresponde al nivel de significación más pequeño posible que puede escogerse, para el cual se aceptaría la hipótesis alternativa, el valor p es un valor de probabilidad que oscila entre 0 y 1, se rechaza la hipótesis nula si el valor P asociado al resultado observado es igual o menor que el nivel de significación establecido, convencionalmente 0,05 ó 0,01.

4.2.2. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral docente.

Tabla 12. Dimensión: Estrategias Metodológicas.

N	Válido	122
	Perdidos	0

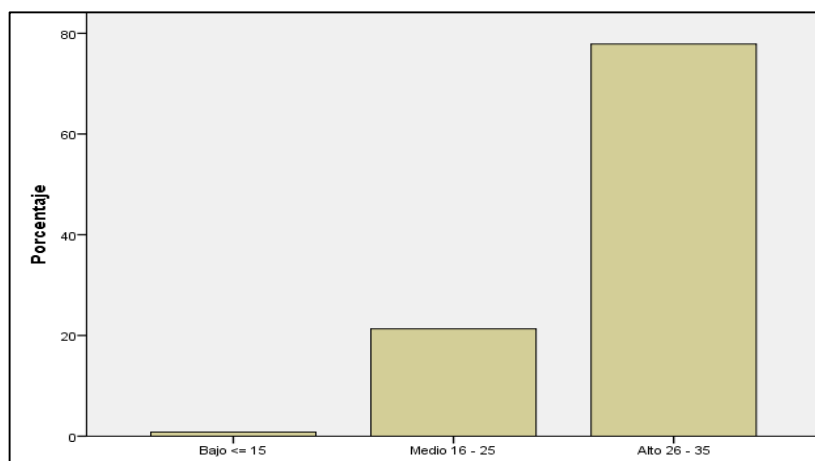
Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. Nivel de la Dimensión Estrategias metodológicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo <= 15	1	,8	,8	,8
Medio 16 - 25	26	21,3	21,3	22,1
Alto 26 - 35	95	77,9	77,9	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. Nivel de la Dimensión Estrategias metodológicas



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La dimensión Estrategias metodológicas, consta de 7 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo <= 15, Medio 16-25 y Alto 26-35. Podemos observar que de los 122 datos el 77,9 % de los estudiantes calificó la Dimensión Estrategias metodológicas en un nivel Alto y el 21,3 % a un nivel Medio, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla 14. Estadísticos de Niveles de la dimensión estrategias metodológicas

N	Válido	122
	Perdidos	0
Media		27,92
Mediana		28,00
Moda		29
Desviación estándar		3,408
Varianza		11,613
Mínimo		15
Máximo		35

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la Tabla 14, nos muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los estudiantes del Instituto Imperial, califican la dimensión estrategias metodológicas en una Media = 27,92 y una Mediana = 28,00

El valor de la Moda es de 29 lo que indica que la dimensión Estrategias metodológicas, está a un Nivel alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los estudiantes con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 3,408.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 15 y el máximo de 35.

Tabla 15. Dimensión: Aplicación De Materiales Educativos

N	Válido	122
	Perdidos	0

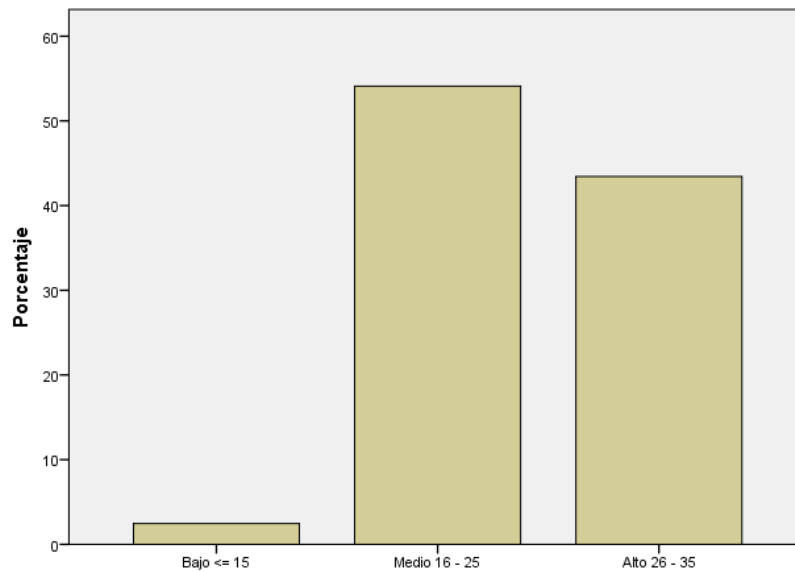
Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. Nivel de Dimensión: Aplicación de materiales educativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo <= 15	3	2,5	2,5	2,5
Medio 16 - 25	66	54,1	54,1	56,6
Alto 26 - 35	53	43,4	43,4	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Nivel de Dimensión: Aplicación de materiales educativos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La dimensión: Aplicación de materiales educativos, consta de 7 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo <= 15, Medio 16-25 y Alto 26-35. Podemos observar que de los 122 datos el 43,4 % de los estudiantes calificó la dimensión Aplicación de materiales educativos en un nivel Alto, y el 54,1 % en un nivel Medio, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Medio.

Tabla 17. Estadísticos de Niveles de Dimensión: Aplicación de materiales educativos

N	Válido	122
	Perdidos	0
Media		24,53
Mediana		25,00
Moda		24
Desviación estándar		4,272
Varianza		18,251
Mínimo		10
Máximo		33

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como podemos observar en la Tabla 17 muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Imperial, califican la dimensión Aplicación de materiales educativos en una Media = 24,53 y una Mediana = 25

El valor de la Moda es de 24, lo que indica que la dimensión Aplicación de materiales educativos está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los estudiantes con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 4,272, de acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 10 y el máximo de 33.

Tabla 18. Dimensión: Solvencia Profesional

N	Válido	122
	Perdidos	0

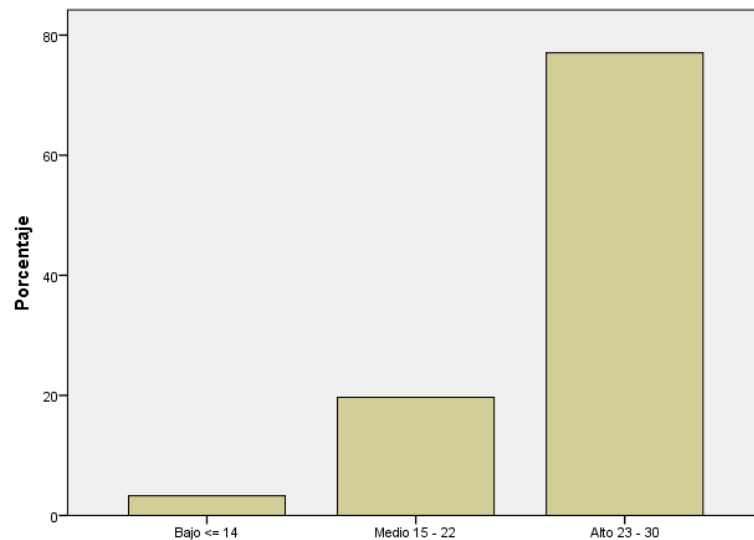
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. Nivel de Dimensión: Solvencia profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo <= 14	4	3,3	3,3	3,3
Medio 15 - 22	24	19,7	19,7	23,0
Alto 23 - 30	94	77,0	77,0	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Nivel de Dimensión: Solvencia profesional



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La dimensión: solvencia profesional, consta de 6 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo <= 14, Medio 15-22 y Alto 23-30. Podemos observar que de los 122 datos el 3,3% de los encuestados calificaron en un nivel bajo, el 19,7 % de los estudiantes calificó la dimensión solvencia profesional en un nivel Medio, y el 77,0 % en un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla 20. Estadísticos de Niveles de Dimensión: Solvencia profesional

N	Válido	122
	Perdidos	0
Media		25,11
Mediana		27,00
Moda		28
Desviación estándar		3,958
Varianza		15,666
Mínimo		10
Máximo		30

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 20 Muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico imperial, del distrito de Bambamarca, califican la dimensión Solvencia profesional en una Media = 25,11 y una Mediana = 27

El valor de la Moda es de 28, lo que indica que la dimensión Solvencia profesional está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los estudiantes con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 3,958. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 10 y el máximo de 30.

4.2.3. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante.

Tabla 21. Dimensión: Académico

N	Válido	122
	Perdidos	0

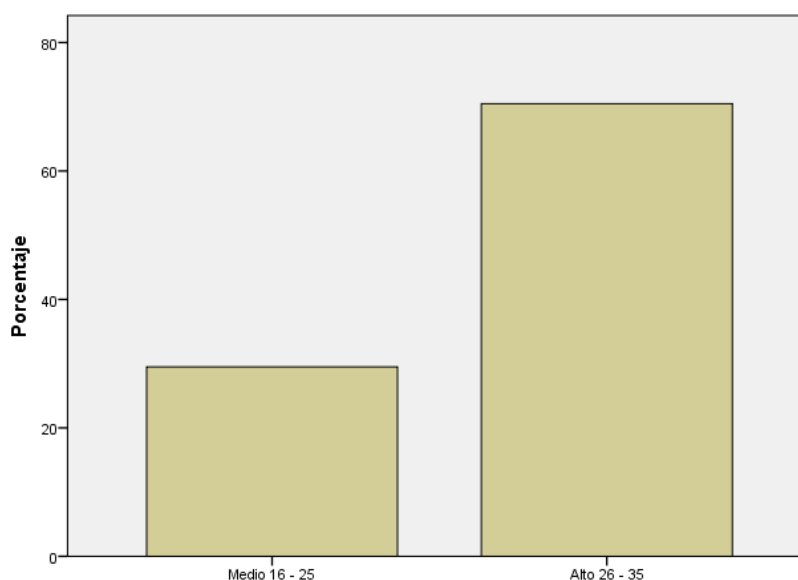
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22. Nivel de la Dimensión Académico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio 16 - 25	36	29,5	29,5	29,5
Alto 26 - 35	86	70,5	70,5	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4. Nivel de la Dimensión Académico



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La dimensión: Académico, consta de 7 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo ≤ 15 , Medio 16-25 y Alto 26-35. Podemos observar que de los 122 datos el 29,5 % de los estudiantes calificó la Dimensión Académico en un nivel Medio y el 70,5% a un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla 23. Estadísticos de Niveles de la dimensión Académico

N	Válido	122
	Perdidos	0
Media		27,58
Mediana		27,50
Moda		27
Desviación estándar		3,558
Varianza		12,659
Mínimo		18
Máximo		33

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 23. de igual manera nos muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los estudiantes del Instituto Superior tecnológico Imperial, de la ciudad de Bambamarca, califican la dimensión Académico en una Media = 27,58 y una Mediana = 27.50.

El valor de la Moda es de 27, lo que indica que la dimensión Académico está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los estudiantes con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 3,558.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 18 y el máximo de 33.

Tabla 24. Dimensión: servicios

N	Válido	122
	Perdidos	0

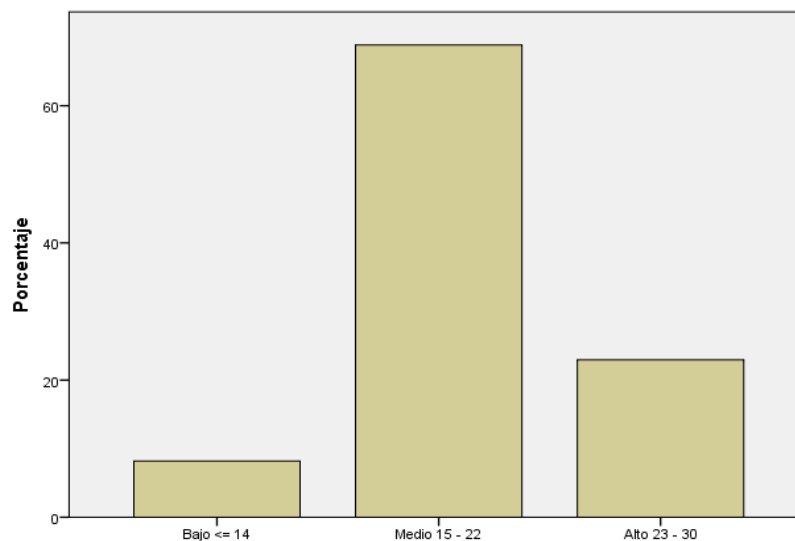
Fuente: Elaboración propia

Tabla 25. Nivel de la dimensión Servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo <= 14	10	8,2	8,2	8,2
Medio 15 - 22	84	68,9	68,9	77,0
Alto 23 - 30	28	23,0	23,0	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Nivel de la dimensión Servicios



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La dimensión Actitud Laboral consta de 5 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo <= 14, Medio 15-22 y Alto 29-30. Podemos observar que de los 122 datos el 8,2 % de los estudiantes calificó los servicios en el instituto en un nivel Bajo, el 68,9 % de los encuestados en un nivel Medio y el 23,0 % a un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Medio.

Tabla 26. Estadísticos de Niveles de Servicio

N	Válido	122
	Perdidos	0
Media		19,68
Mediana		19,50
Moda		18
Desviación estándar		4,031
Varianza		16,252
Mínimo		12
Máximo		30

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 26. Nos muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose en promedio que, los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Imperial, califican la dimensión Servicio en una Media = 19,68 y una Mediana = 19,50.

El valor de la Moda es de 18, lo que indica que la dimensión Servicio está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los estudiantes con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 4,031.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 12 y el máximo de 30.

Tabla 27. Dimensión: infraestructura

Válido	122
Perdidos	0

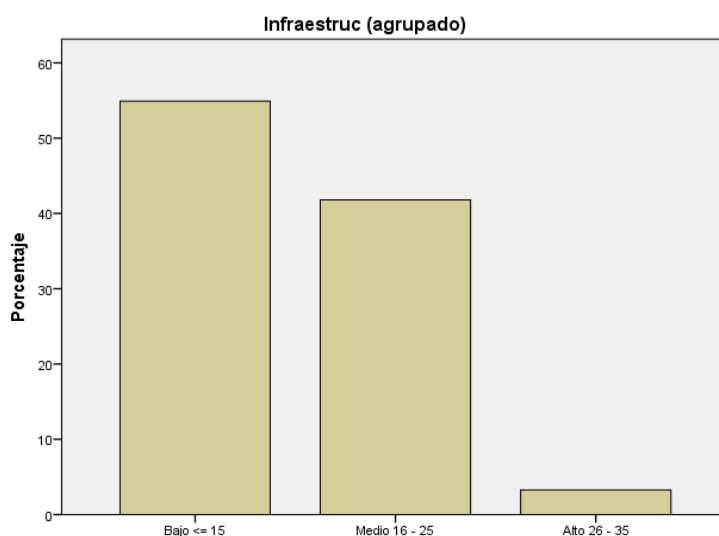
Fuente: Elaboración propia

Tabla 28. Nivel de la dimensión Infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo <= 15	67	54,9	54,9	54,9
Medio 16 - 25	51	41,8	41,8	96,7
Alto 26 - 35	4	3,3	3,3	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. Nivel de la dimensión Infraestructura



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La dimensión Satisfacción Laboral, consta de 7 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo <= 15, Medio 16-25 y Alto 26-35. Podemos observar que de los 122 datos el 549 % de los estudiantes calificó la dimensión de infraestructura en un nivel Bajo, el 41,8 % de los encuestados en un nivel medio y el 3,3% a un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Bajo.

Tabla 29. Estadísticos de Niveles de la dimensión infraestructura

N	Válido	122
	Perdidos	0
Media		15,88
Mediana		15,00
Moda		15
Desviación estándar		5,000
Varianza		25,001
Mínimo		7
Máximo		30

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 29 Muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los estudiantes del Instituto Superior tecnológico Imperial, califican la dimensión Infraestructura en una Media = 15,88 y una Mediana = 15,00.

El valor de la Moda es de 15, lo que indica que la dimensión Infraestructura está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los estudiantes con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 5,000.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 7 y el máximo de 30.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.3.1. Hipótesis general

Formulación de hipótesis para contrastar

H1: Existe relación entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

H0: El desempeño laboral del docente **NO** tiene relación con la satisfacción del estudiante del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

Elección de la prueba estadística

Como prueba estadística se eligió el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar si el desempeño laboral docente podría tener relación con la satisfacción del estudiante del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016; y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 30. Correlación entre las dos variables de estudio: El desempeño laboral docente y satisfacción del estudiante

		Variable1	Variable2
Variable1	Correlación de Pearson	1	-,038
	Sig. (bilateral)		,682
	N	122	122
Variable2	Correlación de Pearson	-,038	1
	Sig. (bilateral)	,682	
	N	122	122

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Se halló una correlación de -0,038 y un Valor p = 0,682.

Toma de la decisión

Como regla de decisión tenemos que si el valor $p < 0,01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Se obtuvo el valor $p = 0,682$ y $0,682 > 0,01$ por lo tanto, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Interpretación del P -valor

Como el Valor $p = 0,682$ y $0,682 > 0,01$ se concluye que no existe relación significativa entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna o del investigador y se acepta la hipótesis nula con -0,038

Conclusión

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,682$ y ser mayor a 0,01 teniendo una correlación negativa moderada de -0,038 por lo tanto, se acepta H_0 y afirmamos que el Desempeño laboral del docente NO se relacionan con la satisfacción del estudiante.

4.2.3.2. Hipótesis Secundaria 1

Formulación de hipótesis para contrastar

H1: Existe relación entre las estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

H0: NO Existe relación entre las estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

Elección de la prueba estadística

Como prueba estadística se eligió el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar si existe relación entre las estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

Tabla 31. Correlación entre las Estrategias metodológicas y satisfacción del estudiante

		DIM.	
		ESTRAT.METOD	VARIBLE2
DIM.	Correlación de Pearson	1	-,060
ESTRAT.METOD	Sig. (bilateral)		,510
	N	122	122
VARIBLE2	Correlación de Pearson	-,060	1
	Sig. (bilateral)	,510	
	N	122	122

Fuente: Elaboración propia

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

Se halló una correlación de -0,060 y un Valor p = 0,510

Toma de la decisión

Como regla de decisión tenemos que si el valor $p < 0,01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Se obtuvo el valor $p = 0,510$ y $0,510 > 0,01$ por lo tanto se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Interpretación del P-valor

Como el Valor $p = 0,510$ y $0,510 > 0,01$ se concluye que no existe relación significativa entre el Estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna o del investigador y se acepta la hipótesis nula con -0,060

Conclusión

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,510$ y ser mayor a 0,01 teniendo una correlación negativa baja de -0,060 por lo tanto, se acepta H_0 y afirmamos que la dimensión Estrategias metodológicas del docente NO se relacionan con la satisfacción del estudiante.

4.2.3.3. Hipótesis Secundaria 2

Formulación de hipótesis para contrastar

H1: Existe relación entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

H0: NO Existe relación entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

Elección de la prueba estadística

Como prueba estadística se eligió el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar si existe una relación entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 32. Correlación entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante

		DIM.	
		MAT.EDUC.	VARIBLE2
DIM.	Correlación de Pearson	1	,078
MAT.EDUC.	Sig. (bilateral)		,394
	N	122	122
VARIBLE2	Correlación de Pearson	,078	1
	Sig. (bilateral)	,394	
	N	122	122

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,078 y un Valor $p = 0,394$.

Toma de la decisión

Como regla de decisión tenemos que si el valor $p < 0,01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Se obtuvo el valor $p = 0,394$ y $0,394 > 0,01$ por lo tanto se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Interpretación del P-valor

Como el Valor $p = 0,394$ y $0,394 > 0,01$ por lo tanto, existe una relación positiva muy baja entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., teniendo una correlación positiva muy baja de 0,078.

Conclusión

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,394$ y ser mayor a $0,01$ teniendo una correlación positiva muy baja de $0,078$ por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza la H_0 , entonces afirmamos que la aplicación de materiales educativos se relaciona con una relación positiva muy baja con la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

4.2.3.4. HIPÓTESIS SECUNDARIA 3

Formulación de hipótesis para contrastar

H₁: Existe relación entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

H₀: NO Existe relación entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de $0,01$. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H_0 es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

Elección de la prueba estadística

Como prueba estadística se eligió el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar si existe una relación entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 33. Correlación entre la solvencia profesional del docente y la satisfacción del estudiante

		DIM.	
		SOLV.PROFES.	VARIBLE2
DIM.	Correlación de Pearson	1	-,121
	Sig. (bilateral)		,185
	N	122	122
SOLV.PROFES.	Correlación de Pearson	-,121	1
	Sig. (bilateral)	,185	
	N	122	122

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

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de -0,121 y un Valor p = 0,185

Toma de la decisión

Como regla de decisión tenemos que si el valor $p < 0,01$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Se obtuvo el valor $p = 0,185$ y $0,185 > 0,01$ por lo tanto se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Interpretación del P-valor.

Como el Valor $p = 0,185$ y $0,185 > 0,01$ podemos demostrar que NO existe relación entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., teniendo una correlación negativa muy baja de $-0,121$.

Conclusión

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,185$ y ser mayor a $0,01$ teniendo una correlación negativa muy baja de $-0,121$ por lo tanto se rechaza la H_1 y concluimos que NO existe relación entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., teniendo una correlación negativa muy baja de $-0,121$.

CAPITULO V: DISCUSIÓN.

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter correlacional acerca de las variables desempeño laboral del docente y satisfacción del estudiante, siendo la muestra de estudio 122 estudiantes en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

El presente estudio se llevó a cabo con el propósito de identificar la relación entre el desempeño laboral del docente y satisfacción del estudiante mediante el análisis de cada una de las sub-variables, es decir las dimensiones. En segundo lugar, identificar la relación que existe entre cada una de las variables, así como en el total de sus indicadores, para lo cual se toma como marco de referencia los resultados de los cuestionarios aplicados a los estudiantes, según las categorías a evaluar con escala de Likert.

Con respecto a la hipótesis general, existe relación entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016, los resultados obtenidos indican que el desempeño laboral del docente no está relacionada a la satisfacción del estudiante; según la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson, Como el Valor $p = 0,682$ y $0,682 > 0,01$ se concluye que no existe relación significativa entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna o del investigador y se acepta la hipótesis nula con $-0,038$.

Por otro lado, los antecedentes de la presente investigación, hemos encontrado algunas conclusiones que se relacionan directa o indirectamente con la presente tesis, así tenemos Salvado, indica en su tesis lo siguiente: Las repercusiones del desempeño docente en la satisfacción y el desgaste del profesorado. Sustentada en la universidad valencia.

En cuyas conclusiones menciona, Que respecto al objetivo general del trabajo, que se centra en la exploración de las repercusiones que puede tener el desempeño docente en la satisfacción y el desgaste del profesorado, los resultados refuerzan el supuesto de partida que las experiencias positivas de los profesores en el ejercicio de la docencia producen satisfacción y conducen al desarrollo y a la realización personal y profesional, que efectivamente influyen en la calidad de la enseñanza y los aprendizajes de los alumnos.

Por otro lado, Tolentino, en su tesis sostiene: “Desempeño Didáctico y Académico del Docente Relacionado a la Satisfacción de los Estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica, trabajo de tipo correlacional en tanto establece la relación entre dos variables: desempeño didáctico y académico del docente (variable X) y la satisfacción del estudiante (variable Y). Es no experimental transaccional, pues el estudio describe las variables y el grado de interrelación en un momento determinado. “[Estos] estudios correlacionales miden el grado de asociación entre dos o más variables, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú, Concluyendo. Que el mayor porcentaje de los encuestados (aprox. 32%) considera a un nivel medio el desempeño didáctico de los docentes en el Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM, 2013- II.

En cuanto a las hipótesis secundarias, la Hipótesis 01: Existe relación entre las estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016. Según la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson, se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,510$ y ser mayor a $0,01$ teniendo una correlación negativa baja de $-0,060$ por lo tanto, se acepta H_0 y afirmamos que la dimensión Estrategias metodológicas del docente NO se relacionan con la satisfacción del estudiante.

Referente a la Hipótesis 02: Existe relación entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Según la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson, se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,394$ y ser mayor a $0,01$ teniendo una correlación positiva muy baja de $0,078$ por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza la H_0 , entonces afirmamos que la aplicación de materiales educativos se relaciona con una relación positiva muy baja con la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.

En cuanto a la Hipótesis 03: Existe relación entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016. Según la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson, se demostró la hipótesis alterna al hallar el Valor $p = 0,185$ y ser mayor a $0,01$ teniendo una correlación negativa muy baja de $-0,121$ por lo tanto se rechaza la H_1 y concluimos que NO existe relación entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., teniendo una correlación negativa muy baja de $-0,121$.

El resultado del presente trabajo de investigación constituye el análisis de los datos recogidos del fenómeno - hecho de la realidad en el campo, materia de estudio de las variables. Por lo tanto, tales resultados y/o conclusiones servirán como referente para mejorar la gestión académica y organizacional del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca, así como, para futuras investigaciones.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., NO se relacionan debido a que los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación negativa moderada entre ambas variables ($R = -0,038$; $p = 0,682 > 0,01$).
2. Se aceptó que la estrategia metodológica NO se relaciona con la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., debido a que los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación negativa baja de $-0,060$ entre ambos.
3. Se afirma que la aplicación de materiales educativos se relaciona con la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., debido a que los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación positiva muy baja de $0,078$ entre ambos.
4. Se realizó la demostración que la solvencia profesional docente NO se relaciona con la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., debido a que los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación negativa muy baja de $-0,121$ entre ambos.

RECOMENDACIONES

1. Debido a que, el desempeño laboral del docente NO se relaciona con la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016. se recomienda que la institución realice programa de capacitaciones a los docentes, para efectos de mejorar el nivel académico, por tanto, la satisfacción del estudiante del Instituto Superior.
2. Debido a que, la estrategia metodológica NO se relaciona con la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., se recomienda capacitar y actualizar a los docentes en estrategias metodológicas y didácticas.
3. Viendo que, la aplicación de materiales educativos se relaciona con la satisfacción del estudiante con un porcentaje muy bajo (0,078) en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016., se recomienda que la institución facilite de medios y materiales, para que los docentes del Instituto puedan tener acceso para desarrollar mejor su enseñanza aprendizaje.
4. Finalmente se concluye que, la solvencia profesional docente NO se relaciona con la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016. En este sentido, se recomienda a las autoridades de la institución, considerar el presente estudio como materia de orientación y mejoras en la calidad educativa de dicho centro.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

a) Fuentes bibliográficas.

- Alles, M. (2005) Desarrollo del talento humano basado en competencias. Argentina: Editorial Granica S. A.
- Bautista, A. Et al. (1991)."Usos, selección de medios y conocimiento práctico del profesor". Revista de Educación, 296, 299-326".
- Bolden, R., Petrov, G. y Gosling, J. (2009). Distributed Leadership in Higher Education: Rhetoric and Reality. Educational Management Administration & Leadership 37 (2), 257–277.
- Bullón, S. (2007) La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad.
- Cantón, I., & Tellez, S. (2017). La satisfacción en el desempeño profesional de los docentes de educación infantil y educación primaria. Un estudio de caso. *Profesorado. Revista de currículum y formación de profesorado*, 21 (4), 279-292.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006) Introducción a la Teoría General de Administración (7tma ed) Mc Graw – Hill Interamericana.
- Chiavenato, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. / Idalberto Chiavenato. – – México: MacGraw – Hill, 1987. – – 540 p.
- Clark, B. R. (2001). El sistema de educación superior. México, D.F.: Nueva Imagen.
- Comison, C.; Cruz, S. y Gonzales, T. (2007) Gestión de la calidad. España: Editorial Pearson. Cruz, J. (2007)
- Damaso, J. (2007). Blogger, Servicio al Cliente.
- Delgado, A. (2001). Hacia una clarificación conceptual de los términos en didáctica de la educación física y el deporte. Revista de educación física.

- Duarte, J., Bos, M. S., & Moreno, M. (2010). Los docentes, las escuelas y los aprendizajes escolares en América Latina: un estudio regional usando la base de datos del SERCE. Inter-American Development Bank.
- Educación y calidad total. México: Grupo Editorial Iberoamérica. Juran, J. y Cryna, F. (2004) Análisis y planeación de la calidad. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009) Marketing de servicios. México: Editorial Pearson Educación.
- Figueroa E. (2009) autor del libro ¿Quién se llevó a Mi Cliente? (Spanish Edition) (Spanish) Paperback – December 10, 2007
- Gestión por procesos. España: Editorial E. Pérez, R.; López, F.; Peralta, D. y Municio, P. (2000) Hacia una educación de calidad. España: Narcea S.A. Rojas, J. (2006) Gestión educativa en la sociedad del conocimiento. Colombia: Colección Gestión.
- Hanushek, E.A. (2005). "Interpreting recent research on schooling in developing countries". World Bank Research Observer 10(2):227-46.
- Hernández Ysmael. (2010, Julio 23). La importancia de la formación investigativa en los docentes universitarios en el siglo XXI.
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación [INEE]. El derecho a una educación de calidad. Informe 2014. México.
- John Tschohl (2013) "Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia".
- Kaufman, R. (2006). Planificación de sistemas educativos. México: Editorial Trillas. México.
- Koontz , H. Elementos de Administración. / H. Koontz , H. Wehrich. – 7 ed . – – México: Mc Graw – Hill, 2001.
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Docencia Universitaria.

- Menguzzato , M. La dirección estratégica de la empresa, un enfoque innovador del management . / M. Menguzzato , J. Renau . -- / s.1. , s.n. , 2001/ . -- 427 p.
- Moreno, M.; Peris, F. y Gonzáles, T. (2005) Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. España: Editorial Prentice Hall.
- Ogalla, F. (2005) Sistema de gestión. España: Editorial Díaz Santos.
- Reynolds L, Simmonds D. (2003) Presentation of Data in Science. Dordrecht: Martinus Nijhoff.
- Molina, S. (2008) Revista de medios y educación, ISSN 1133-8482. España
- Morrill, R. L. (2010). Strategic Leadership. Integrating Strategy and Leadership in Colleges and Universities. Lanham, Maryland, usa: Rowman & Littlefield Publishers.
- Pichardo, M., García Berbén, A.B., de la Fuente Arias, J. y Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa.
- Uceda, P. (2013). "Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la Ciudad de Chiclayo". Tesis: para optar el Título de Licenciada en Administración de Empresas. Chiclayo, Lambayeque, Perú.
- Valdés, H. (2000a, mayo). ¿Cómo evaluar? Ponencia presentada por Cuba en el Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño Docente, Ciudad de México, México.
- Valencia, A. Andrés, J. Juan y Araújo, J. (2008). Fundamentos de inferencia estadística, Ed. Universidad oseea Javeriana de Bogotá, pág. 19
- Vargas, M. Pérez, M. y Saravia, L. (2001) Materiales educativos: Conceptos en construcción. Bogotá: Convenio Andrés Bello, 2001.

- Vélez, E., Schiefelbein, E. y Valenzuela, J. (2004). Factores que afectan el rendimiento académico en la educación primaria. Revisión de la literatura de América Latina y el Caribe. Revista Latinoamericana de Innovaciones Educativas, 17, 29-53
- Zabalza, M. (2008). Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional. Madrid: Narcea.

Página Web

- Alfaro, D. y Pinedo, J. (2015), Satisfacción del estudiante de la escuela profesional de enfermería con el desempeño docente. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1665/1/RE_ENFER_SATISFACCION%E2%80%93ESTU-DESEMPE-DOCENTE_TESIS.pdf
- Alcalá, A. (2010) El ambiente de aprendizaje andragógico. Una aproximación conceptual. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos82/ambiente-aprendizaje-andragogico/ambiente-aprendizaje-andragogico2.shtml>
- Eyzaguirre, O. (2015) tesis Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico. Recuperado de:
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>
- Monja, M. (2011) Desempeño docente. Recuperado de:
<https://mariaisabelmonja.wordpress.com/2012/02/06/desempeno-docente/>
- Orellana, L. (2012) Técnicas de Enseñanza. Recuperado de:
<http://lizzi2012.blogspot.pe/2012/09/tecnicas-de-ensenanza-5.html>
- Palomino, F. (2012) El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1693/1/Palomino_zf.pdf
- Pérez, J. y Merino, M. (2009) Puntualidad. Recuperado: de
<http://definicion.de/puntualidad>.

- Pizzo M. (2014), la insatisfacción del cliente no es culpa del empleado. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/marketing-2/la-insatisfaccion-del-cliente-no-es-culpadel-empleado.htm>
- Mérida, Y. (2014), relación de sobrecarga laboral y desempeño de los trabajadores en una empresa dedicada a la fabricación de productos varios (tesis de grado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Merida-Yessica.pdf>
- Serralde, C.(2010) contextualización de la tecnologías de información y comunicaciones. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/AleksNet/clasificacin-de-las-tics>
- Tolentino, L.(2014) “Desempeño Didáctico y Académico del Docente Relacionado a la Satisfacción de los Estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013 – II”. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3981/1/Tolentino_sl.pdf

ANEXOS

DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DE INVESTIGACIONES INDUSTRIALES IMPERIAL. BAMBAMARCA – CAJAMARCA, 2016.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p>Problema Principal</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral del docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.</p>	<p>Variable X:</p> <p>Desempeño laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1. Estrategias Metodológicas.</p> <p>X2. Aplicación de materiales educativos</p>	<p>X1.1 Planificación del curso.</p> <p>X1.2 Motivación.</p> <p>X1.3 Técnicas de enseñanza – aprendizaje.</p> <p>X2.1 Materiales didácticos.</p> <p>X2.2 Materiales audiovisuales.</p>	<p>Población: 179 estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.</p> <p>Muestra: 122 estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.</p>

<p>Problemas Secundarios</p> <p>a) Cuál es la relación que existe entre las estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación que existe entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Establecer la relación que existe entre las estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.</p> <p>b) Establecer la relación que existe entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.</p>	<p>Hipótesis Secundarias.</p> <p>a) Existe relación estadísticamente significativa entre las estrategias metodológicas y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.</p> <p>b) Existe relación estadísticamente significativa entre la aplicación de materiales educativos y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.</p>	<p>X3. Solvencia profesional</p> <p>Variable Y:</p> <p>Satisfacción del estudiante.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1. Académico.</p>	<p>X2.3 Tecnologías de información y comunicación (TIC)</p> <p>X3.1 Liderazgo académico.</p> <p>X3.2 Capacidad académica.</p> <p>X3.3. Puntualidad</p> <p>Y1.1 Proceso de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>Y1.2 planificación académica.</p> <p>Y2.1 servicio de la institución.</p> <p>Y3.1 Condiciones básicas.</p>	<p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Tipo de Investigación: La presente investigación desarrolla un estudio de tipo: Aplicada.</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Deductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de tipo transversal.</p> <p>Estadístico de prueba:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correlación de Pearson
---	--	---	---	--	--

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016?</p>	<p>c) Establecer la relación que existe entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.</p>	<p>c) Existe relación estadísticamente significativa entre la solvencia profesional docente y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Tecnológico Privado de Investigaciones Industriales Imperial. Bambamarca – Cajamarca, 2016.</p>	<p>Y2. Servicio. Y3. Infraestructura</p>	<p>Y3.2 Condiciones de Seguridad.</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Para medir la variable x:</p> <p>Cuestionario de encuestas</p> <p>Para medir la variable y:</p> <p>Cuestionario de encuestas.</p>
---	--	---	---	---------------------------------------	--



Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios
Internacionales

CUESTIONARIO 1. ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

A. Presentación:

Estimado (a) estudiante, el presente cuestionario es un instrumento que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del desempeño laboral. Donde sus opiniones son de gran importancia para nuestra investigación. Teniendo como objetivo de nuestro estudio el desempeño laboral.

B. Datos generales:

- Carrera.....
- Ciclo:
- Género: Femenino Masculino

C. Indicaciones:

- Lee cada pregunta con mucha atención:
- Luego, resuelve cada pregunta y marca con X la respuesta correcta
- Si lo necesitas, puedes volver a leer la pregunta.
- Solo debes marcar una respuesta por cada pregunta

✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Nunca
2	=	Casi nunca
3	=	Algunas veces
4	=	Casi siempre
5	=	Siempre

ITEM	Dimensión: Estrategias Metodológicas	1	2	3	4	5
1	El docente cumple con los acuerdos establecidos al inicio de la asignatura					
2	Se establece la planificación adecuada, necesarias para lograr el aprendizaje del curso.					
3	El programa presentado al principio de la asignatura se cubre totalmente.					
4	El docente incentiva la participación de los estudiantes en clase					
5	El docente promueve el desarrollo de habilidades de aprendizaje en el estudiante					
6	La técnica empleada por el docente le permite ampliar sus conocimientos.					
7	Considera adecuada la técnica que aplican los docentes en el desarrollo de la enseñanza aprendizaje.					
	Dimensión: Aplicación de Materiales Educativos	1	2	3	4	5
8	Los docentes entregan material impreso como medio didáctico.					
9	El docente elabora materiales didácticos para las sesiones de enseñanza – aprendizaje.					
10	Los materiales didácticos utilizados guardan relación con el objetivo de la sesión de enseñanza – aprendizaje.					
11	Los docentes utilizan audios como medio de información académica.					
12	Los docentes utilizan videos como medio de información académica.					
13	Los docentes utilizan redes sociales de internet como medio de información académica					
14	Los docentes utilizan páginas web en internet como medio de información académica.					
	Dimensión: Solvencia Profesional	1	2	3	4	5
15	Los docentes transmiten ordenadamente sus conocimiento y estilo personal					
16	El profesor manifiesta elementos verbales y no verbales-gestuales					

	coherente con el tema de clase					
17	El profesor, aparte de dictar su curso se interesa por inculcar valores morales y principios éticos al estudiante					
18	Su presentación personal es adecuada					
19	Tiene predisposición para absolver consultas.					
20	El docente asiste a sus clases					

Gracias por su colaboración.



Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales

CUESTIONARIO 1. ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL ESTUDIANTE.

D. Presentación:

Estimado (a) estudiante, el presente cuestionario es un instrumento que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del desempeño laboral. Donde sus opiniones son de gran importancia para nuestra investigación. Teniendo como objetivo de nuestro estudio la satisfacción del estudiante.

E. Datos generales:

- Carrera:.....
- Ciclo:
- Género: Femenino Masculino

F. Indicaciones:

- Lee cada pregunta con mucha atención:
- Luego, resuelve cada pregunta y marca con X la respuesta correcta
- Si lo necesitas, puedes volver a leer la pregunta.
- Solo debes marcar una respuesta por cada pregunta

✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Nunca
2	=	Casi nunca
3	=	Algunas veces
4	=	Casi siempre
5	=	Siempre

ITEM	Dimensión: Académico	1	2	3	4	5
1	Consideras que los docentes utilizan apropiadamente los procesos en las sesiones de aprendizaje.					
2	La forma en la que desarrolla las actividades académicas, consideras que está dentro de los procesos normativos de la educación superior.					
3	Son las sesiones de clase momentos en los que logras desarrollar tu interés y participación.					
4	Los servicios que presta el instituto son planificados académicamente.					
5	Cuando realizas un trámite sientes que dentro de lo planificado en los académico.					
6	Los docentes realizan diagnostico relacionado con el plan académico de la institución.					
7	Consideras que el docente conoce la proyecto curricular institucional					
	Dimensión: Servicios					
8	Consideras que los servicios brindados por el instituto deben tener algún cambio.					
9	El instituto tiene en cuenta el nivel económico de los estudiantes para categorizar a los estudiantes en sus pagos mensuales.					
10	El instituto brinda becas a los estudiantes de bajos recursos económicos.					
11	Se otorgan oportunidades laborales a los estudiantes que han concluido satisfactoriamente y en los primeros puestos dentro del instituto.					
12	La información brindada es apropiada y oportuna en las diferentes áreas administrativas.					
13	El personal académico es amable y cordial con los estudiantes cuando solicitan apoyo.					
	Dimensión: Infraestructura					
14	El instituto cuenta con espacios en los que se pueden desarrollar deportes colectivos e individuales.					
15	El instituto organiza eventos deportivos en los que se ponen en competencia las diferentes facultades.					

16	Dentro del instituto existe algún tipo de entidad bancaria, ya sea por cajero automático o agente					
17	Te has sentido inseguro dentro del instituto en algún momento.					
18	Consideras que en caso de sismo el instituto cuenta una infraestructura adecuada para evitar accidentes.					
19	Se han tomado las medidas preventivas en caso ocurriera un sismo.					
20	El instituto cuenta con sistemas de seguridad que permiten desarrollarse libremente					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3. Formato de Juicio de expertos.

Informe: Juicio de experto para medir la variable: Desempeño laboral.

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DE INVESTIGACIONES INDUSTRIALES IMPERIAL. BAMBAMARCA – CAJAMARCA, 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Bach. Yanet Elita Vásquez Marín.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																				
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																				
6. Intencionalidad	Adecuado para aplicar los contenidos del uso de un programas de inducción																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																				
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																				
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70.87

Lugar y fecha: Bambamarca 12 Dic. 2016

E. G. Mantilla
CPC. Eliseo Gallardo Mantilla
MAT 02 - 2061

Firma del Experto Informante
Apellidos y nombres: Gallardo Mantilla Eliseo
DNI N°: 18843857

ANEXO 3. FORMATO DE JUICIO DE EPERTOS.

ANEXO 3. Formato de Juicio de expertos.

Informe: Juicio de experto para medir la variable: Desempeño laboral.

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DE INVESTIGACIONES INDUSTRIALES IMPERIAL. BAMBAMARCA – CAJAMARCA, 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Bach. Yanet Elita Vásquez Marín.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																		X		
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																		X		
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para aplicar los contenidos del uso de un programas de inducción																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																		X		
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

... Puede proceder

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

... % 86.5

Lugar y fecha: Bambamarca, 12 diciembre 2016

CPC. Henry Villegas Guevara

MAT. 12-1418
Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Villegas Guevara Henry

DNI N° 42208103

ANEXO 3. Formato de Juicio de expertos.

Informe: Juicio de experto para medir la variable: Desempeño laboral.

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DE INVESTIGACIONES INDUSTRIALES IMPERIAL, BAMBAMARCA – CAJAMARCA, 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Bach. Yanet Elita Vásquez Marín.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																					
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																				X	
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				X	
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																				X	
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para aplicar los contenidos del uso de un programas de inducción																				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																				X	
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																				X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROCEDA A LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

79

CPC. Nilton Dany Muñoz Vega

Reg. CCPC: 12-1618

Firma del Experto Informante

Lugar y fecha: BAMBAMARCA, 12-DIC-2016

Apellidos y nombres: MUÑOZ VEGA, NILTON DANY
DNI N°: 437524 CH

Informe: Juicio de experto para medir la variable: Satisfacción.

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE Y LA SATISFACCION DEL ESTUDIANTE.

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DE INVESTIGACIONES INDUSTRIALES IMPERIAL. BAMBAMARCA – CAJAMARCA, 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Bach. Yanet Elita Vásquez Marín.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.


Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X			
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																	X				
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																	X				
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																		X			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																		X			
6. Intencionalidad	Adecuado para aplicar los contenidos del uso de un programas de inducción																		X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																		X			
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																		X			
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																		X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X			

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es Aprobable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89


 CPC. Eliseo Gallardo Mantilla
 MAT 02 - 2061

Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Gallardo Mantilla Eliseo

DNI N°: 18843857

Lugar y fecha: Bambamarca 12 de Octubre 2016

Informe: Juicio de experto para medir la variable: Satisfacción.

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE Y LA SATISFACCION DEL ESTUDIANTE.

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DE INVESTIGACIONES INDUSTRIALES IMPERIAL. BAMBAMARCA – CAJAMARCA, 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Bach. Yanet Elita Vásquez Marín.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																				
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																				
6. Intencionalidad	Adecuado para aplicar los contenidos del uso de un programas de inducción																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																				
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																				
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Puede Proceder

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

% 78.5

Lugar y fecha: *Bambamarca 12 diciembre 2016.*

CPC. *Henry Villegas Guevara*

MAT. 12 * 1418
Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: *Villegas Guevara, Henry*

DNI N° *42003103*

Informe: Juicio de experto para medir la variable: Satisfacción.

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DE INVESTIGACIONES INDUSTRIALES IMPERIAL. BAMBAMARCA – CAJAMARCA, 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Bach. Yanet Elita Vásquez Marín.

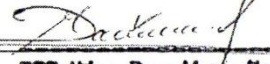
I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																				
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																				
6. Intencionalidad	Adecuado para aplicar los contenidos del uso de un programas de inducción																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																				
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																				
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO ES APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 79

Lugar y fecha: Bambamarca, 12 Dic. 2016


CPC. Milton Dany Vela
 Reg. CPPE 121416

Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: MILTON VELA MILTON DANY
 DNI N°: 43752464