

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSGRADO



Calidad Docente y Satisfacción de los Estudiantes de la
Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017

Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación con mención en
Docencia Universitaria y Gestión Educativa

Autor:

Florez Florez, Miguel Angel

Asesor:

Arroyo Rosales, Elizabeth Madeleine

Huacho – Perú

2018

Palabras claves:

Tema	Calidad Docente, Satisfacción
Especialidad	Educación

Key words:

Subject	Teacher quality, satisfaction
Speciality	Education

Línea de investigación	Preparación de docentes y desarrollo profesional
Área	Ciencias Sociales
Sub Área	Ciencias de la Educación
Disciplina	Educación General (incluye capacitación Pedagógica)

**Calidad docente y satisfacción de los estudiantes de la
Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017**

**Teaching quality and satisfaction of students of the Andean
University of Cuzco Quillabamba, 2017**

Índice

Palabras claves:	ii
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCION	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
1.1.1. Antecedenes internacionales	1
1.1.2. Antecedentes Nacionales	4
1.1.3. Antecedentes locales	4
1.2. Justificación de la investigación	5
1.3. Problema	6
1.3.1. Planteamiento del Problema	6
1.3.2. Problema General	9
1.3.3. Problemas Específicos	9
1.4. Conceptualización y operacionalización de variables	9
1.4.1. Definición de calidad docente	9
1.4.2. Definición de satisfacción de los estudiantes	14
1.5. Hipótesis	17
1.5.1 Hipótesis General	17
1.5.2. Hipótesis específicas	18
1.5.3. Variable	19
1.5.4. Operacionalización de variables	20
1.6. Objetivos	21
1.6.2. Objetivo General	21
1.6.3. Objetivos Específicos	21
II. METODOLOGIA	22
2.1. Tipo y Diseño de investigación	22
2.1.1. Tipo de investigación	22
2.1.2. Diseño de la investigación	22

2.1.3.	Nivel de investigación	22
2.2.	Población y muestra	23
2.2.1.	Población	23
2.2.2.	Población Muestra	23
2.3.	Técnicas e instrumentos de investigación	24
2.3.1.	Técnicas de recolección de datos	24
2.4.	Procesamiento para el análisis de la información	25
III.	RESULTADOS	26
3.1.	Alfa de confiabilidad	26
3.2.	Análisis inferencial.....	27
3.3.	Tablas de Baremos.....	37
IV.	ANALISIS Y DISCUSIÓN	43
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
5.1.	Conclusiones	46
5.1.1.	Conclusión general:	46
5.1.2.	Conclusiones específicas	46
5.2.	Recomendaciones.....	46
	AGRADECIMIENTO	49
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
	ANEXOS	104
	Anexo 1: Instrumento de Operacionalización de variables	105
	Anexo 2. Matriz de Consistencia lógica	107
	Anexo 3. Matriz de consistência metodológica	109
	Anexo 4. Carta solicitud juicio de experto	110
	Anexo 5. Validez y confiabilidad de Instrumento	111
	Anexo 6. Cuestionario aplicado a los estudiantes sobre calidad docente	114
	Anexo 7. Cuestionario aplicado a los estudiantes sobre satisfacción de los estudiantes	116
	Anexo 8. Etapas de la evolución histórica de la calidad	118
	Anexo 9. Evolución histórica del concepto de la calidad	119

Resumen

El objetivo del estudio es determinar la relación entre la calidad docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco filial Quillabamba 2017. Metodología: el tipo de investigación es básico con el nivel descriptivo correlacional, cuyo diseño es de corte transversal y no experimental, para obtener los datos de análisis se aplicó 120 encuestas-cuestionarios a los estudiantes de las tres Escuelas Profesionales, representado por 41 elementos formulados con la escala de respuestas tipo Likert. Se hizo análisis de: fiabilidad de Cronbach en base a 20 cuestionarios con los 41 elementos formulados; un análisis de ponderación porcentual por Baremos sobre el nivel de la calidad docente y la satisfacción de los estudiantes; análisis inferencial para formular las hipótesis estadísticas tanto general y específicas. Los resultados a lo que se llegó fueron: El análisis de coeficiente de fiabilidad determina el 94.9% lo que indica una aproximación a su valor máximo de 1 (100%) como suficiente garantía en el uso del instrumento. La relación que existe entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017 es significativa demostrado por la prueba de Chi Cuadrado con el valor de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$; la relación que existen entre las dimensiones de: la acción comunicativa, acción pedagógica, profesionalización docente y el ambiente académico con la satisfacción de los estudiantes es significativa demostrado por la prueba de Chi Cuadrado. El nivel de la calidad docente y la satisfacción de los estudiantes es regular con tendencia a mejorar, las cuales se demuestran según Baremos en un 51,7% y 54,2% respectivamente.

Abstract

The objective of this research is to: to determine the relationship that exists between the Teaching Quality and the Satisfaction of the Students of the Andean University of Cusco subsidiary Quillabamba 2017. The methodology: the type of research is basic with the correlational descriptive level, whose design is cross-cutting and non-experimental, to obtain the analysis data 120 surveys-questionnaires were applied to students of the three schools Professionals distributed in 40 questionnaires per school, represented by 41 elements formulated with the Likert response scale. Analysis was made of: reliability of Cronbach based on 20 questionnaires with the 41 elements formulated; a percentage weighting analysis by Baremos on the level of teaching quality and student satisfaction; inferential analysis to formulate both general and specific statistical hypotheses. The results were: The fiab coefficient analysis reliability coefficient analysis determines 94.9% indicating an approximation to its maximum value of 1 (100%) as sufficient assurance in the use of the instrument. The relationship between teaching quality and satisfaction from the perspective of the students of the Andean University of Cusco Quillabamba, 2017 is significant demonstrated by the Chi Cuadrado test with the value of sig (observed critical value) 0.000 0.05. The level of teaching quality and student satisfaction is regular with a tendency to improve, which are demonstrated according to Baremos by 51.7% and 54.2% respectively. The relationship between the dimensions of: communicative action, pedagogical action, teaching professionalization and academic environment with student satisfaction is significant demonstrated by the Chi Cuadrado test.

I. INTRODUCCION

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

La presente investigación empieza con conocimientos sobre estudios precedentes sobre el tema que exige revisar una serie de investigaciones científicas cuya información requerida muestra que existe pocos estudios referidos estrictamente a la calidad de la docencia y la percepción del estudiante universitario; pero con la información recabada se ha realizado sobre esta temática a nivel internacional, nacional, regional y local, en las cuales existen fundamentaciones científicas:

1.1.1. Antecedentes internacionales

Pereira (2014) en su investigación: “Educación Superior Universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados”, cuyo objetivo consiste en desarrollar y validar empíricamente la calidad mediante los factores con los cuales los egresados lograron alta y significativa satisfacción global.

John Biggs (2006) en su libro titulado “*Calidad del aprendizaje universitario*” Madrid España, quien ayuda a los docentes a reflexionar en la enseñanza y mejorarla a pesar de las condiciones diversas que hacen difíciles de impartir una enseñanza de calidad. En conclusión precisa la no existencia de fórmulas precisas, a pesar de tener conocimientos básicos en el uso satisfactorio de la enseñanza y el aprendizaje para los docentes. Así mismo, indica que la enseñanza es una cuestión personal con ideas nuevas y reflexivas.

Castilla (2011) en su artículo titulado: “Calidad docente en el ámbito universitario: un estudio comparativo de las universidades Andaluzas”, en el cual propone una visión de conjunto en las actuaciones para el incremento y reforzamiento de la calidad de la enseñanza, así como en ciertos principios basados en un cuestionario postal, donde se constató ciertas repeticiones en el contorno universitario, observando que no

comparten líneas comunes de calidad en la formación del profesorado. En conclusión considera lo siguiente: la extensión al ámbito nacional en el acercamiento a la calidad del docente universitario permitirá extraer conclusiones sobre la existencia de un modelo en la mejora de la calidad y la ampliación e incorporación de la universidad privada con el objetivo de establecer comparaciones sobre el papel de la calidad docente dentro del contexto público y privado (p.157).

Salinas y Martínez (2007) en su trabajo de investigación: “Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios”, donde el trabajo de investigación tiene el propósito de analizar ciertos aspectos determinantes en la satisfacción y la labor del docente en el diseño curricular y en los resultados obtenidos (p.163).

Vergara y Quesada (2011) en su artículo titulado: “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales” donde proponen el uso de este modelo para determinar la calidad del servicio para desarrollar mayor influencia en la motivación del estudiante (p.109).

Alterio y Pérez (2009) en su Artículo “Evaluación de la función docente según el desempeño de los profesores y la opinión estudiantil”. Estudio descriptivo transversal con muestreo aleatorio estratificado. Demostrando resultados del 30.8% de los docentes del área básica gozaron capacitaciones y el 17.3% de preclínica son Maestros en educación. En conceptos de ejecución y evaluación el nivel de conocimiento es regular y bueno en preclínica referente a planificación, ejecución y evaluación. Las estrategias de enseñanza empleadas fueron mapas conceptuales, seminarios y clases magistrales. En cuanto a la satisfacción de los estudiantes prevaleció en básica mediana satisfacción y alto grado en preclínica. Concluyendo que a partir de las estrategias de la función docente radica a trasladare un patrón de conocimientos más no en su producción descuidando en la motivación y mediación para producir conceptos en el área básica (p. 1-2).

Pedraza, Araneda, y Rodriguez (2012) en su artículo: “Calidad en la formación inicial Docente”, el objetivo del estudio es determinar la relación entre la calidad institucional y la formación docente llegando a la conclusión de que la calidad institucional tiene capacidad explicativa sobre la formación inicial del docente (p.15).

CINDA (1990) en el libro titulado: “Calidad de la Docencia universitaria en América Latina El Caribe”, donde concluye que la calidad de la docencia es un concepto de carácter comparativo lo que significa que puede ser de mejor o peor calidad que otro, entonces a partir de ello se puede determinar la magnitud y dirección orientada a la teleología y la concepción curricular del proceso educativo de la institución (pp.425-434). Por lo tanto, mejorar la calidad de la docencia no debe buscarse como producto final en el proceso unilineal, más al contrario como un producto y proceso omnidireccional considerando dentro de distintos componentes involucrados en toda acción educativa incluyendo los aspectos.

Candelas, Gurruchaga, Mejias, y Flores (2013) en la investigación titulada: “Medición de la Satisfacción Estudiantil Universitaria”, donde concluye que en base a las cuatro dimensiones se puede generar un plan estratégico para mejorar la experiencia del estudiante (pp. 261-274).

Silié, Cuello, y Mejía (2004) investigación en “Calidad de la Educación Superior en la Republica Dominicana”, quienes concluyen en lo siguiente: es importante potenciar y darle fuerza al sistema de educación superior en cuanto a la calidad con espacios de cooperación e intercambio en todo los niveles de educación con el objetivo de definir estrategias para llegar a los estudiantes superando deficiencias de las instituciones educativas superiores para lo cual se necesita del reforzamiento y sinceramiento de los vínculos de estas instituciones en forma consensuada transparente hacia los niveles inferiores (p. 40).

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Casas (2016) en su investigación: “Calidad de la Enseñanza Universitaria y el nivel de Satisfacción Académica según los internos de obtetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Lima, 2016” el objetivo es la determinación sobre la relación que existe entre las dos variables de estudio. El diseño, el tipo y el nivel de investigación es básico, descriptivo y correlacional. Los resultados estadísticos calculados es $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman posee un valor de ,768 con lo cual se concluye que existe relación significativa entre la calidad de la enseñanza universitaria con el nivel de satisfacción académica (p. xi).

Watson (2013) tesis titulada: “El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología” de la Pontificia Universidad Católica del Perú. El estudio tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción con la calidad educativa recibida por los alumnos de psicología, para lo cual se crea una escala de datos que facilite medir la satisfacción y demostrar resultados. Llegando a la conclusión de que los estudiantes están satisfechos y que la relación es positiva con el tiempo y la experiencia, excepto el servicio de cafeterías cuya relación es inversa (p. iii).

Alfaro, Pinedo (2015) de la Universidad Privada Antenor Orrego en su tesis: “Satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería con el Desempeño Docente universidad Privada Antenor Orrego, 2015” cuya investigación es de tipo descriptivo y de corte transversal. El objetivo es determinar el grado de satisfacción del estudiante y el desempeño del docente. Con los resultados concluyeron que el 75% se encuentran plenamente satisfechos (p.vii).

1.1.3. Antecedentes locales

Puente y Diaz (2015) de la Universidad Andina del Cusco, en la investigación: “*la calidad de la educación como derecho universal y la epistemología de la formación universitaria del Perú*”, el fenómeno del incremento exponencial de las universidades

del Perú emprenden dificultades problemáticas en cuanto a la calidad educativa ya que entre los años 2000 a 2013 se llegó a duplicar el número de universidades, reconociendo que la educación superior no es la mejor de manera que afecta directamente en el desarrollo de la población y que cuando no existe calidad se atenta contra el derecho humano a la educación. Según los argumentos señalan que la educación promueve la autonomía personal, la libertad de los pueblos, la tolerancia y la comprensión mutua como derecho humano y desarrollo de las naciones. Es preciso reconocer que fin de la educación superior solo está formando ciudadanos de baja calidad en competencias profesionales.

La posición crítica y analítica del estudio luego de un diagnóstico situacional se propone sugerir e intentar revertir esa realidad por medio de las sugerencias y recomendaciones abordando no solo desde la perspectiva jurídica sobre los derechos humanos sino en posar al interior de ciertas disciplinas como la educación, la psicología, sociología, etc. (pp. 1-2).

1.2. Justificación de la investigación

La razón y el motivo del tema a investigar, es que la formación humanista y científica que otorgan las universidades debe ser adecuada en la práctica de la enseñanza del docente de manera que estos ayuden a ser comprobados mediante la legitimización en la satisfacción de los estudiantes; porque no es un simple receptor de un servicio el estudiante; sino más bien forma parte de un proceso de aprendizaje educativo, por lo tanto no siempre se sentirá satisfecho. Teóricamente beneficiará a la sociedad con la contribución en el conocimiento de la relación que existe entre la calidad de la docencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco filial Quillabamba, las cuales se podrán sustentar y discutir académicamente. Desde la instancia metodológica, las técnicas utilizadas pueden ser modelo e instrumento para investigaciones de esta naturaleza. Desde una perspectiva práctica los resultados pueden servir a las autoridades universitarias para tomar decisiones con el fin de mejorar la calidad educativa en las áreas de su competencia con los cuales se logre la formación profesional integral del estudiante con un perfil de egresado competitivo al

servicio de la sociedad. Así mismo esta investigación puede servir de base para estudios científicos posteriores relacionados al tema.

1.3.Problema

1.3.1. Planteamiento del Problema

La evaluación de la calidad de los servicios prestados por las universidades en estos últimos años viene a ser el tema principal de la política universitaria en todos los países del mundo. Fundamentalmente en el aspecto académico la cual determina el permanente mejoramiento de la calidad del servicio profesional del docente universitario, implicando líneas de estrategias de actuación, sobre la valoración y el análisis de los procesos y la adecuación de los resultados, de manera que ello reconozca la calidad existente y la necesidad de mejorar para lograr la satisfacción de los estudiantes y sobre todo el éxito en su rendimiento. En general exige la sociedad una educación universitaria que muestre un nivel de calidad igual o superior, lo cual compromete a los docentes universitarios a la reconstrucción de sus funciones.

El estudio específico adentra al tema de la docencia universitaria y sus características en la actualidad vista desde su actuación del docente en lo individual o colectivamente, como desarrolla la docencia tanto en su relación, en su especialidad y sobre todo en la investigación de manera que ello demuestre calidad y satisfaga a los estudiantes sus expectativas. El problema es cuando no se logran los resultados por ello, ¿Se puede revisar y mejorar la calidad de la actividad docente?. Existen trabajos previos y contemporáneos que demuestran respecto al tema, siendo así: en el mundo entero en todas las universidades existen problemas que giran sobre la impartición de la docencia; porque existen modelos que van y vienen y no se da una solución en cuanto de la calidad del docente. A pesar de la teoría constructivista y los derivados, se sigue enseñando a que el estudiante memorice conocimientos, mas no en la formación humana aplicada en la vida diaria, generando cierto grado de descontento en los estudiantes sobre todo en los egresados de lo aprendido no tiene aplicación en el trabajo.

Evangelista, Hernandez, y Perez (2010), afirman: Que es obvio que no todo es problema del estudiante hacia el docente, sino que también se da el hecho de que los estudiantes no quieren estudiar, quienes quieren todo en bandeja de plata, no poseen el hábito de leer, ni los métodos que le permite la adecuación de sus rivales académicos. Así mismo, otro de los factores que mencionan es que los estudiantes no desarrollan normalmente sus estudios; porque cargan una serie de problemas personales, familiares, culturales y sociales, además lo que se acumule lo de la universidad. A nivel de América Latina y el Caribe, desde la década de los ochenta empezaron a preocuparse en términos de la docencia y luego de la investigación en las universidades públicas y privadas en el ejercicio de la certificación de la calidad. En un inicio se presentó resistencia por las universidades concibiendo como violación a la autonomía, existiendo disputas entre gobiernos y universidades a cerca de las evaluaciones y acreditaciones. En México y el Ecuador las universidades fueron forzadas a aceptar la evaluación, certificación y acreditación, de lo contrario serian clausuradas.

Por ello, Escalante (2016) opina que: para construir una organización debidamente acreditadas con certificación internacional deben unirse las universidades de América Latina. En Perú, en el año 2013, la problemática de la educación superior se ha incrementado por cuanto según los reportes de ANR existen 140 universidades siendo 89 privadas y 51 públicas; pero ello no indica el incremento en cuanto a los servicios de calidad y particularmente en la mejor condición de la docencia, lo cual demuestra en nuestro país que la formación profesional no es la mejor frente a las universidades de los países latinoamericanos; de manera que ello afecta directamente en el desarrollo de nuestra sociedad. A la fecha las universidades presentan una serie de situaciones que proporcionan puntos de partida de reflexión y discusiones extensas, en cuanto al nivel académico, investigación, las relaciones académicas entre universidades y el sector empresarial y la situación económica.

Mabres (1994) afirma: los problemas que enfrentan las universidades peruanas se manifiesta en diferentes formas y de manera significativa distinguiéndose cinco problemas: 1) el bajo nivel académico relacionado a la dificultad en obtener trabajo

por los egresados. 2) falta de certidumbre de la economía. 3) poca investigación de calidad. 4) mínimas relaciones y colaboración académica entre universidades; inexistencia casi total de relación con el sector empresarial (p.39). En mi concepto el problema fundamental que resalta, es el bajo nivel académico de los docentes que están poco preparados, traducidos en el nivel bajo de la satisfacción de los estudiantes. Cabe mencionar, en el Perú la ley universitaria N^a 30220 del 09 de julio de 2014 que reemplaza a la ley 23733 del 09 de diciembre de 1983 pretende ordenar el caos del sistema universitario y su producto.

Así mismo, Rojas (2014) manifiesta: La formación profesional y académica de los docentes provienen del siglo anterior que hace frente a estudiantes del tercer milenio llenos de información tecnológicas en comparación a la tradicional cultura de la cátedra antigua ausentes de competencia profesional en la enseñanza con la necesidad facilitadora, mediadora y promotora del aprendizaje en base a la trilogía de aprender, desaprender y reaprender empleando información infinita de las tecnologías de información y comunicación. Por ello, SUNEDU (2017) viene evaluando a las universidades en general para acreditarlos mediante el correspondiente licenciamiento precisando la institucionalización de las universidades públicas y privadas (ver tabla 3, anexo).

A nivel de la provincia de la Convención si bien es cierto existen tres universidades: dos particulares con experiencia de seis y veinte años al servicio de los estudiantes universitarios, y una Universidad Nacional recientemente creada sin realizar actividades académicas que actualmente se encuentra en proceso de organización. En el contexto de las universidades particulares de la localidad confirmo la misma problemática que mencionan Mabres y la Asamblea Nacional de Rectores; por lo tanto es preciso realizar el estudio sobre la institución superior que más años tiene al servicio del estudiantado de la provincia de la Convención para determinar la relación que existe y el nivel de relevancia sobre “La calidad de la docencia y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco de la filial de Quillabamba, 2017.

1.3.2. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017?

1.3.3. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017?

1.4. Conceptualización y operacionalización de variables

1.4.1. Definición de calidad docente

El estudio de la calidad docente y satisfacción estudiantil, se fundamenta en teorías nutridas y completas para poder explicar los hallazgos que nos brindará un piso sólido para deducir lo que las variables en estudio tienen una relación directa, que al desarrollar el estudio nos indica hacia donde se perfila los puntos de vista en esta relación de causalidad los que pueden generar y construir definiciones, opiniones y posturas de los diferentes autores citados en la presente investigación como los aportes del investigador. Lo importante de las teorías de estas variables, permite organizar datos, ideas e hipótesis planteando proposiciones, principios y leyes coherentes interrelacionadas que nos servirán para explicar y predecir los fenómenos de ahora y en el futuro con una visión amplia. Desde el punto de vista etimológico, la docencia significa enseñar y hace referencia a la actividad de enseñar, siendo actualmente

docente aquellos que se dedican profesionalmente a ello, a cambio de ello reciben una remuneración por sus servicios. Decir profesionalidad significa eficiencia y eficacia.

Costa (2011) menciona: “La docencia es una acción o actividad de enseñar y formar que acaba en un producto, donde la enseñanza que es solo es información no educa. La enseñanza que educa también informa; pero nunca deja indiferente ante la lección” (p.24). Mientras que Altarejos, Rodríguez & Fontrodona (2003), afirman: “la formación es perfeccionamiento de una acción. Por eso aprender es acción y no actividad” (p.94). Por lo tanto la docencia en sí es la acción de enseñar, y como la acción de aprender cuyo objetivo es lograr un producto intangible con conocimientos y competencias. La docencia por su misma naturaleza es una profesión sui géneris, cuya esencia es asistencial y de prestación de servicio ante el educando; por consiguiente distingue una serie de características.

Altarejo (2003) indica: Existen ciertas características que permite identificar al profesional de la docencia que permiten descubrir los agentes del procesos educativo los cuales son: 1) la competencia; 2) iniciativa; 3) responsabilidad; 4) compromiso; y 5) dedicación. Por lo tanto, la docencia en sí viene a ser un servicio de carácter profesional que informa, enseña y forma al estudiante para aprender y demostrar en la acción. Para lograr ello la docencia distingue ciertas características que le permiten identificar como tal en el proceso educativo. La docencia universitaria no solo debe enseñar, sino debe investigar para aprender.

Así, como Jaspers (1959) menciona: “La participación de los estudiantes en la investigación y la formación científica decisiva, con espíritu crítico y deseo de aprender” (p. 392). Mientras Barrón (2009) indica: “La docencia universitaria es el compromiso de la educación superior con visión para la formación de los estudiantes, basado en la orientación prioritaria hacia el aprendizaje” (p.76). Por ello la docencia universitaria viene a ser la enseñanza superior con lo cual denota fomentar sabiduría que ligadas a competencias didácticas que juega un rol en el conocimiento.

Para conseguir satisfacer las expectativas de los clientes es necesario conocer sus necesidades, haciendo el seguimiento de un sistema de gestión de calidad que brinda un buen producto o servicio a los clientes en base a ciertos parámetros que la calidad determina. En esta época la conceptualización de la calidad es muy utilizada por todas las organizaciones públicas y privadas, lucrativas o no, grandes, medianas y pequeñas; pero en general la calidad abarca la capacidad de las cualidades con las que demuestra un producto o servicio que en común cubre las posibilidades de satisfacer las necesidades del usuario. Es necesario tener conocimiento sobre las etapas y evolución del concepto de la calidad las cuales constituyen la base para poder entender más sobre la calidad que ha definido diferentes autores desde la época industrial y la contemporánea (anexo: tablas 1 y 2).

Existen diferentes definiciones actuales por reconocidas organizaciones y de algunos autores sobre la “calidad” que fueron citados por Solano (2013), por ejemplo: el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española como “Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual o peor que las restantes de su especie”. Mientras La norma ISO 9000 manifiesta como “El grado de características inherentes cumple con los requisitos, normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso que deben estar adecuados al uso de los clientes”. Por lo tanto, la calidad de la docencia universitaria, tema de gran importancia en un proceso de transformación y adaptación al medio social y cultural, donde se está implementado la reforma de la investigación en todos sus niveles, donde no se cuestiona los beneficios los cuales están asociados a la enseñanza de calidad. Por tal motivo se proponen ofrecer una visión de actuaciones para reforzar, así como mejorar la calidad de la enseñanza en los cursos de formación del docente, los proyectos de innovación del docente y las ayudas para la movilidad que pueden compartir en el fondo común basados en principios de calidad esperada.

En principio Galán (2009) afirma: “La gestión de la calidad como un instrumento que se desarrollan en las organizaciones y entre ellos las universidades” (p. 221). Así mismo Pereira (2014) manifiesta que: La evaluación de calidad de las universidades ha llegado a cobrar protagonismo en la educación superior en la consecución desarrollo económico y social (p.215). Por lo tanto desde la perspectiva del estudiante,

la calidad resulta útil porque ganó protagonismo en la evaluación sobre el rendimiento de la enseñanza y aprendizaje, en el cual se encuentra la docencia.

Según SUNEDU (2014) manifiesta: las universidades públicas o privadas sean nacionales o extranjeras están sujetas bajo las norma de la Ley 30220; por lo tanto, esta institución tiene la facultad de determinar su funcionamiento promoviendo el mejoramiento permanente de la calidad educativa, para lo cual crea ciertos mecanismos de evaluación, certificación, acreditación, en la organización académica, en la investigación, gestión institucional, en el seguimiento y otras disposiciones complementarias y transitorias.

En el presente trabajo de investigación para medir la calidad de la docencia se ha basado en el modelo CINDA (1990) que consta en cuatro dimensiones conceptuales:

Acción Comunicativa

Habermas (1987) se refiere como: la interacción y relación interpersonal que está basada en la reciprocidad comunicacional constituyendo las condiciones mínimas y universales para acuerdos de aceptación racional donde hay que considerar indirectamente a problemas educativos entre la acción pedagógica y la acción comunicativa (p.171). Mientras Bernstein (1991) indica que con la acción comunicativa se pretende articular el proceso comunicativo como clave para el entendimiento” (p.34). Por lo tanto, está basado en el intercambio informativo de datos de un individuo en un lugar y tiempo adecuado.

Acción Pedagógica

Cardenas, Soto, Dobbs, & Bobadilla (2012) manifiestan como: “conocimiento que delimita el campo profesional del docente en el espacio social de construcción” (párr.1). Lo cual es conocida como pedagogía activa funcional. “Esta corriente contemporánea postula el principio de que la tarea del aprendizaje debe partir del niño,

de una actividad espontánea que va de adentro afuera. Esto es lo que se denomina revolución paidocéntrica” (Terrones Negrete, 2015, p.1).

Bourdieu & Passeron (1981) manifiestan: como “violencia simbólica que cautiva obediencias no percibidas que se sustentan en expectativas colectivas, objetivamente simbólica en tanto se exija arbitrariamente en forma cultural y pedagógica transformando relaciones de dominación afectivas entre docentes y estudiantes” (p.45).

Ciertamente al recurrir el intercambio de información cultural los docentes necesitan apoyo pedagógico para la enseñanza y aprendizaje de competencias y destrezas para actuar.

Profesionalidad del docente

Está relacionada con la definición, formación, conocimientos, características, capacidades y producción intelectual del docente.

Gonzales (2000) indica: la trascendencia del buen profesional es aquel que cuenta con un esquema de cualidades y conocimientos que le permiten cumplir con éxito su profesión con creatividad, motivación e independencia en la solución ética responsable y con la concepción amplia y humana en los problemas que se presenten. Por ello, la función del docente atribuye a su educación y adiestramiento con factores condicionantes en el desarrollo social trascendente. Así mismo, (Franco Perez, 2014) manifiesta que la misión de la educación superior está en la formación integral de los profesionales comprometidos con el desarrollo social” (p.1). Por ello, Blández (2010) se apoya en la reforma educativa basado en el mejoramiento de la calidad de enseñanza, innovación e investigación educativa (párr.1). Por los criterios mencionados se puede decir que en los procesos de la investigación mejoran su práctica docente, su profesionalidad y su crecimiento personal competitivo.

Ambiente Académico

Relacionados con los elementos y condiciones de enseñanza aprendizaje que motiven al desarrollo de competencias mediante los recursos de apoyo para la interacción del docente – estudiante.

Según Negrón, Vázquez, & León (2008) considera como parte de la adaptación a la vida universitaria donde el ambiente físico y los recursos se asocian con el desarrollo de las actividades las cuales contribuyen en el rendimiento académico. Por lo tanto, se puede precisar que la adaptación a la universidad está relacionada con las vivencias y el clima social en el aprendizaje académico..

1.4.2. Definición de satisfacción de los estudiantes

El término es un instrumento de importancia en el mejoramiento de los productos y servicios o realizar investigaciones. El objetivo fundamental es atraer y mantener clientes de forma permanente lo cual permite el desarrollo y sobrevivencia de la organización.

Illesca & Cabezas (2006) manifiestan que la satisfacción es una valoración subjetiva del éxito alcanzado a nivel organizacional que corresponde a un indicador blando, con un marcado componente subjetivo enfocado en las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos (p.83). Por lo tanto, el concepto constituye en la prestación de servicios como el indicador de la calidad asumida.

También Laferrere (1993) sostiene que la satisfacción constituye un indicador de calidad (p.67). Lo que significa que los productos y servicios deben ser observables para lograr el impacto positivo y que los resultados logren satisfacer y estar en permanente mejoramiento continuo de lo que se provee.

Así mismo, Ivancevich & Ivancevich (1992) manifiestan: “Al estudiante se le debe ver como un consumidor a quien hay que servir“. Por lo tanto, se debe entender que

resulta difícil satisfacer o sentirse satisfecho de los servicios ofrecidos o consumidos, por estar relacionado con diferentes factores enfocados hacia percepciones y valoraciones subjetivas.

Por otro lado Zas (2003) afirma que: para lograr satisfacción en un sujeto debe haber una intención del otro sujeto una acción determinada que provoque un resultado positivo o no. Es así que resulta difícil satisfacer o sentirse satisfecho de los servicios ofrecidos o consumidos, por lo tanto el término satisfacción es bastante complejo; porque está relacionado con diferentes factores enfocados hacia percepciones y valoraciones subjetivas.

Finalmente, para medir la satisfacción en el ámbito de la educación superior se debe considerar ciertos los factores de estudio tales como:

Enseñanza

Según Doménech (2012) manifiesta: Enseñar es favorecer la construcción de conocimientos de tipo informativo a los alumnos (p.1).

Así mismo, Pozo & Perez (2009) mencionan que el objetivo de la enseñanza universitaria es la formación de profesionales competentes capaces de afrontar en contextos inciertos y cambios continuos” (p. 31-32). Para ello hay que implementar las estrategias y los estilos dentro del proceso de aprendizaje. Es así, Camero, Martin del Buey, & Herrero (2000) indican que los estilos de aprendizaje son variables de inteligencia y personalidad que determinan las formas de la planificación y respuestas ante las exigencias de aprendizaje. Mientras las estrategias de aprendizaje como actividades propositivas que se reflejan en las cuatro fases del procesamiento de la información (p.621). Pero lo importante el empleo de los estilos y estrategias está relacionado con el rendimiento académico. Como también, existe relación entre la enseñanza y aprendizaje considerando que la enseñanza constituye una ayuda al aprendizaje.

En nuestros días más cercanos, Medina & Salvador (2003) determina cuatro teorías de la enseñanza: la teoría cognoscitiva que ve con las capacidades, la teoría artística hace

referencia a la enseñanza como actividad creadora, la teoría comprensiva da importancia a la valoración reflexiva del docente hacia el estudiante, y la teoría comunicativa actividad comprendida como la generadora de interacciones promovedora de una inteligencia socio afectiva y de actitudes singulares.

Organización Académica

Trata sobre sus propias formas de organización académica administrativo adaptadas por las instituciones los cuales permiten identificar rasgos, peculiaridades y atributos de estructura, la interrelación de los organismos que componen su estructura, las formas que administran sus recursos, y las formas de vincular los organismos con el medio ambiente. Bajo este concepto, centrándonos en la organización formal, planeada y legítima; permite afirmar que el diseño de la estructura implica decisiones tendientes a dividir el trabajo de Mintzberg (1984) para mejorar la eficiencia de sus actividades.

Según Obeide (1998) afirma que: “Las tres dimensiones adoptadas a las características estructurales disímiles de las universidades son: la dimensión de gobierno, dimensión académico, y dimensión administrativa las cuales tienen vínculos complementarios e interdependientes. Por lo tanto, la organización debe de responder a sus partes interesadas y afectadas sean estas vinculadas o no buscando el mejoramiento continuo, así mismo responder por sus pretensiones y sus impactos con los cuales se logre la excelencia, la democracia y la ecología.

Vida Universitaria

Según (Murcia Peña, 2009) manifiesta que: La universidad como institución social responde a dinámicas constructivas y efervescentes que se desarrolla en su interior a través de esquemas y escenarios con las cuales se organiza la vida universitaria (p.235). Cabe destacar que como organización orgánica no funciona linealmente por cuanto los estatutos y reglamentos son puntos a considerar las cuales definen las acciones válidas en la vida admisible social. Así mismo, Romaña & Gros (2003) mencionan que: fuera de los aspectos relacionados al contexto de clase, también debe existir reflexiones de identidad, cambios en la tecnología y la construcción del conocimiento que afectan en

la formación y la vida universitaria (p.7). Por lo tanto, dentro de la vida universitaria el docente universitario ejerce el rol y liderazgo en esta actividad despertando la conciencia, responsabilidad de cooperación y la toma de decisiones frente a las necesidades de la época.

Infraestructura y Servicios Universitarios

En realidad la infraestructura de una universidad comprende aquellos espacios que funcionan como plataforma para prestar servicios educativos en el desarrollo integral de las tareas de formación profesional enfocados en la planta, infraestructura, equipamiento e instalaciones con las cuales las universidades cumplen adecuadamente en las funciones académicas y de servicio.

Es así, el informe técnico del (Banco Mundial, 2016) manifiesta que para mejorar la educación en forma sostenible las condiciones y capacidades de infraestructura educativa deben brindar seguridad y beneficios en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por lo tanto, se hace necesario desarrollar planificaciones estratégicas para lograr objetivos enfocados en infraestructura y servicios académicos (párr.1). Bajo esas consideraciones se deben contar con cuatro aspectos fundamentales que se enmarcan en el plan nacional de infraestructura Educativa siendo: 1) El aseguramiento de las condiciones básicas de seguridad y funcionalidad; 2) Ampliación de la capacidad para atención de la demanda no cubierta; 3) Fortalecimiento de la gestión de infraestructura; y 4) Garantía y sostenibilidad. Por lo tanto, se puede decir que estos aspectos incidan directamente en la percepción de satisfacción plena tanto de estudiantes como de docentes.

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Ha: Existe relación significativa entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis 1

Ha1: Existe relación significativa entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017.

Ho1: No existe relación significativa entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017.

Hipótesis 2

Ha2: Existe relación significativa entre la acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Ho2: No existe relación significativa entre la acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Hipótesis 3

Ha3: Existe relación significativa entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Ho3: No existe relación significativa entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Hipótesis 4

Ha4: Existe relación significativa entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Ha4: No existe relación significativa entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

1.5.3. Variable

Definición Conceptual

Calidad docente: Es un término relativo que hace referencia con carácter comparativo. Pero la calidad docente se puede definir enteramente como el cumplimiento de los requisitos que aseguran las capacidades, conocimientos, destrezas y actitudes en el transcurso de sus funciones como profesional de calidad al servicio del educando.

Satisfacción de los estudiantes: Es el grado de confianza y seguridad del ánimo de los estudiantes por el servicio recibido, lo cual está representado en el resultado que permita evaluar la calidad sobre aspectos docentes y no docentes.

Definición Operacional

Calidad docente: Para medir la calidad de la docencia de la Universidad Andina del Cusco, se va utilizar las técnicas de Cuestionarios y Entrevistas aplicados a los estudiantes y el instrumento de medición de la escala de Likert.

Satisfacción de los estudiantes: Para medir la satisfacción los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco, se va utilizar las técnicas de Cuestionarios y Entrevistas aplicados a los estudiantes y el instrumento de medición de la escala de Likert.

1.5.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Calidad Docente	Acción Comunicativa	Participación y relación con: los alumnos, entre alumnos, entre docentes, universidad y Sociedad	1,2,3
	Acción Pedagógica	Investigación, tutorías-consultas, métodos y estrategias, evaluación de los alumnos, ayuda didácticas, formación del espíritu democrático, diseño curricular	4,5,6,7,8,9,10
	Profesionalización Docente	Características docentes, formación, conocimientos y dominio de la disciplina, definición de la docencia, actualización, producción intelectual	11,12,13,14,15,16
	Ambiente Académico	Oposiciones-Concurso docente Cambio-Innovación Sistemas de Control Masificación Calidad Reconocimientos Evaluación docente	17,18,19,20,21,22
Satisfacción de los Estudiantes	Enseñanza	Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes, Sistema de evaluación utilizada, metodología de enseñanza, incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza	1,2,3,4
	Organización Académica	Contenido de los programas, Organización del tiempo, facilidad de comunicación con los docentes, acción tutorial, formación práctica y vinculación con futuros centros de trabajo	5,6,7,8,9
	Vida Universitaria	Igualdad y acceso a diversas actividades, manifestaciones culturales y recreativas, formación de habilidad y rasgos personales	10,11,12
	Infraestructura y Servicios Universitarios	Habitabilidad y seguridad de instalaciones, suficiencia de espacios para la enseñanza y estudio, adecuada instalaciones deportivas, buen servicio bibliotecario, adecuado funcionamiento de cafetines, adecuado funcionamiento de servicios de computo	13,14,15,16,17,18,19

1.6. Objetivos

1.6.2. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017.

1.6.3. Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco, Quillabamba, 2017.

Determinar la relación que existe entre la acción pedagógica y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Determinar la relación que existe entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Determinar la relación que existe entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

II. METODOLOGIA

2.1. Tipo y Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación realizado se identifica según Hernández, F. & Batista (2014) como básico y aplicado dando énfasis a la resolución práctica de los problemas encontrados en la calidad docente y satisfacción de los estudiantes a través de las teorías obtenidas en el período de estudio.

2.1.2. Diseño de la investigación

Es no experimental de corte transeccional; porque la investigación está centrada en el análisis de la relación y nivel que existe entre las variables: calidad docente y satisfacción de los estudiantes en el período de estudio, sin variar intencionalmente independiente y se observa tal como está. El esquema es:

$$M = X1 \text{ ----- } r \text{ ----- } Y1$$

Por tanto:

M: Muestra

X: Calidad docente

Y: Satisfacción de los estudiantes

R: Relación entre X y Y

2.1.3. Nivel de investigación

Es descriptivo-correlacional; porque tiene la finalidad de establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre las dos variables de estudio. Con enfoque Cuantitativo; porque el alcance del objetivo general y los objetivos específicos persiguen medir la relación y el nivel que existe en las variables de estudio: calidad docente y satisfacción de los estudiantes. Los resultados obtenidos se han desarrollado

a través de la recolección de datos numéricos de los participantes y el estudio y análisis se han desarrollado mediante procedimientos estadísticos.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Basado en 1200 estudiantes que se han matriculados en la Universidad Andina del Cusco – Filial de Quillabamba en el año 2017.

ESCUELA PROFESIONAL	MATRICULADOS
Administración	400
Contabilidad	400
Derecho	400
Total	1200

2.2.2. Población Muestra

La muestra probabilística estratificado constante al azar simple de $n = 120$ estudiantes según la fórmula aleatoria simple:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)N}{\varepsilon^2 (N-1) + z^2 p(1-p)}$$

$$n = 120$$

a. Criterio de inclusión

- Estudiantes matriculados en la Universidad Andina del Cusco de la Filial Quillabamba.
- Estudiantes pertenecientes del segundo al décimo ciclo de estudios de las tres Escuelas Profesionales.

b. Criterio de Exclusión

- Estudiantes que no están matriculados en la Universidad Andina del Cusco de la Filial Quillabamba.
- Estudiantes pertenecientes del primer ciclo de estudio de las tres Escuelas Profesionales.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1. Técnicas de recolección de datos

La recolección de los datos que se emplearon para la investigación fueron las siguientes:

- Fuentes de libros, tesis, artículos científicos, e internet
- Aplicación de cuestionarios

a. Características de los cuestionarios

- Cuestionario 1: Calidad docente = **22 items**
Área 1: Acción Comunitaria = 3 items
Área 2: Acción Pedagógica = 7 items
Área 3: Profesionalización docente = 6 items
Área 4: Ambiente Académico = 6 items
- Cuestionario 2: Satisfacción de los estudiantes = **19 items**
Área 5: Enseñanza = 4 items
Área 6: Organización académica = 5 items
Área 7: Vida universitaria = 3 items

Área 8: Infraestructura y servicios universitarios = 7 ítems

b. Normas de calificación del instrumento

Enfatizado al encuestado, sus respuestas deben orientarse cuando respondan en referencia a la calidad docente al extremo derecho existe la escala de Likert de 5 alternativas que debe marcar con una “X” correspondiente a: Excelente = 5 puntos; Bueno = 4 puntos; Regular = 3 puntos; Deficiente = 2 puntos; y Muy Deficiente = 1 punto. Cuando respondan en referencia a la satisfacción de los estudiantes, deben marcar con una “X” correspondiente a: Totalmente satisfecho = 5 puntos; Satisfecho = 4 puntos; Regular satisfecho = 3 puntos; No satisfecho = 2 puntos; y Totalmente insatisfecho = 1 punto

2.4. Procesamiento para el análisis de la información

Obtenido los datos de los encuestados se hizo la sumatoria respectiva por área y la suma total para luego ubicar en la categoría que corresponda según el Baremo (Vicuña, 2005; p.8). Para el análisis de datos se hizo un registro clasificado y codificado en la base de datos: Excel y transferirlos al software SPSS para luego desarrollar y aplicar el análisis estadístico por medio de la Prueba Chi Cuadrado para establecer el grado de relación que tienen las dos variables, tablas cruzadas Tav-B de Kendall estadística y Baremos para establecer el nivel de las mismas. Para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas, se utilizó las hipótesis estadísticas de estimación.

III. RESULTADOS

3.1. Alfa de confiabilidad

Tabla 1:
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2:
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	41

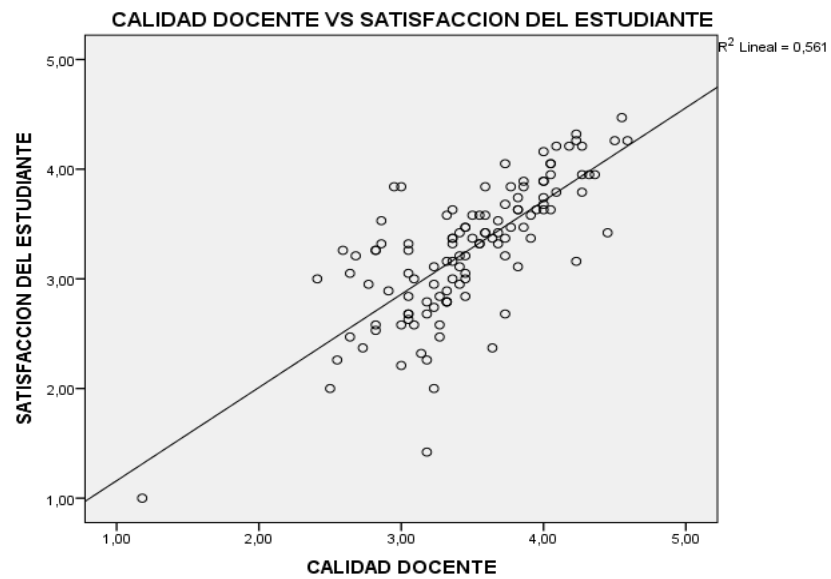


Figura 1: Diagrama de Dispersión

3.2. Análisis inferencial

Prueba de Hipótesis general

Se formula la Hipótesis Estadística:

Ha: Existe relación entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Ho: No existe relación entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Tabla 3:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	108,561^a	12	,000
Razón de verosimilitud	64,186	12	,000
Asociación lineal por lineal	46,638	1	,000
N de casos válidos	120		

a. 15 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

INTERPRETACION

Se está utilizando un coeficiente de confianza del 95% por lo que el nivel de significancia es 5% (0.05); Como el valor de sig. Asintótica (bilateral) o valor crítico observado es $0,000 < 0.05$, entonces, SI SE ACEPTA LA HIPÓTESIS, que dice: “Existe relación entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017”.

Prueba de Hipótesis específica 1

Se formula la Hipótesis Estadística:

Ha1: Existe relación entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017.

Ho1: No existe relación entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017.

Tabla 4:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	76,012^a	9	,000
Razón de verosimilitud	27,380	9	,001
Asociación lineal por lineal	22,284	1	,000
N de casos válidos	120		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

INTERPRETACION:

Se está utilizando un coeficiente de confianza del 95% por lo que el nivel de significancia es 5% (0.05); Como el valor de sig. Asintótica (bilateral) o valor crítico observado es $0,000 < 0.05$, entonces, SI SE ACEPTA LA HIPÓTESIS, que dice: “Existe relación entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017”.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Se formula la Hipótesis Estadística:

Ha2: Existe relación entre la acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Ho2: No existe relación entre la acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Tabla 5:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	50,719 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	54,536	9	,000
Asociación lineal por lineal	33,540	1	,000
N de casos válidos	120		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

INTERPRETACION:

Se está utilizando un coeficiente de confianza del 95% por lo que el nivel de significancia es 5% (0.05); Como el valor de sig. Asintótica (bilateral) o valor crítico observado es $0,000 < 0.05$, entonces, SI SE ACEPTA LA HIPÓTESIS, que dice: “Existe relación entre la acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017”.

”.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Se formula la Hipótesis Estadística:

Ha3: Existe relación entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Ho3: No existe relación entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Tabla 6:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	101,940 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	50,642	12	,000
Asociación lineal por lineal	38,175	1	,000
N de casos válidos	120		

a. 15 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

INTERPRETACION:

Se está utilizando un coeficiente de confianza del 95% por lo que el nivel de significancia es 5% (0.05); Como el valor de sig. Asintótica (bilateral) o valor crítico observado es $0,000 < 0,05$, entonces, SI SE ACEPTA LA HIPÓTESIS, que dice: “Existe relación entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017”.

Prueba de Hipótesis Específica 4

Se formula la Hipótesis Estadística:

Ha4: Existe relación entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Ha4: No existe relación entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

Tabla 7:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	115,373^a	12	,000
Razón de verosimilitud	56,561	12	,000
Asociación lineal por lineal	42,930	1	,000
N de casos válidos	120		

a. 16 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

INTERPRETACION:

Se está utilizando un coeficiente de confianza del 95% por lo que el nivel de significancia es 5% (0.05); Como el valor de sig. Asintótica (bilateral) o valor crítico observado es $0,000 < 0.05$, entonces, SI SE ACEPTA LA HIPÓTESIS, que dice: “Existe relación entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017”.

Tabla 8:

CALIDAD DOCENTE*SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES tabulación cruzada

			SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES				
			Totalmente	No	Regularmente		
			insatisfecho	satisfecho	satisfecho	Satisfecho	Total
CALIDAD DOCENTE	Muy deficiente	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,1	,5	,4	1,0
		% del total	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
	Deficiente	Recuento	0	0	1	0	1
		Recuento esperado	,0	,1	,5	,4	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
	Regular	Recuento	1	9	47	5	62
		Recuento esperado	1,0	5,2	33,6	22,2	62,0
		% del total	0,8%	7,5%	39,2%	4,2%	51,7%
	Bueno	Recuento	0	1	17	35	53
		Recuento esperado	,9	4,4	28,7	19,0	53,0
		% del total	0,0%	0,8%	14,2%	29,2%	44,2%
	Excelente	Recuento	0	0	0	3	3
		Recuento esperado	,1	,3	1,6	1,1	3,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%
Total	Recuento	2	10	65	43	120	
	Recuento esperado	2,0	10,0	65,0	43,0	120,0	
	% del total	1,7%	8,3%	54,2%	35,8%	100,0%	

INTERPRETACION

La tabulación cruzada entre las dos variables: Calidad docente y Satisfacción de los estudiantes, muestra que de los 120 estudiantes encuestados 62 manifiestan que la calidad docente es regular, que constituye el 51.7% del 100%. Así mismo, 65 estudiantes manifiestan estar regularmente satisfechos que constituye un 54.2% del 100%. Significa que el nivel de relevancia de la calidad docente y satisfacción de los estudiantes es regular.

Tabla 9:

Acción Comunicativa*SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES tabulación cruzada

			SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES					
			Totalmente	No	Regularmente			
			insatisfecho	satisfecho	satisfecho	Satisfecho	Total	
Acción	Muy	Recuento	1	0	0	0	1	
Comunicativa	deficiente	Recuento						
		esperado	,0	,1	,5	,4	1,0	
		% del total	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	
	Regular	Recuento	1	6	33	8	48	
		Recuento						
		esperado	,8	4,0	26,0	17,2	48,0	
		% del total	0,8%	5,0%	27,5%	6,7%	40,0%	
		Bueno	Recuento	0	4	30	29	63
			Recuento					
	esperado		1,1	5,3	34,1	22,6	63,0	
		% del total	0,0%	3,3%	25,0%	24,2%	52,5%	
		Excelente	Recuento	0	0	2	6	8
Recuento								
esperado	,1		,7	4,3	2,9	8,0		
	% del total	0,0%	0,0%	1,7%	5,0%	6,7%		
	Total	Recuento	2	10	65	43	120	
		Recuento						
esperado		2,0	10,0	65,0	43,0	120,0		
	% del total	1,7%	8,3%	54,2%	35,8%	100,0%		

INTERPRETACION:

La tabulación cruzada entre la dimensión Acción comunicativa de la primera variable con la segunda variable: Satisfacción de los estudiantes, muestra que de los 120 estudiantes encuestados 63 manifiestan que la acción comunicativa de los docentes es bueno, que constituye el 52.5%; así mismo, 65 estudiantes manifiestan estar regularmente satisfechos que constituye un 54.2% del 100%. Significa que el nivel de relevancia de la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes es regular.

Tabla 10:
Acción Pedagógica*SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES tabulación cruzada

			SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES				
			Totalmente	No	Regularmente		
			insatisfecho	satisfecho	satisfecho	Satisfecho	Total
Acción	Deficiente	Recuento	1	2	6	0	9
Pedagógica		Recuento	,2	,8	4,9	3,2	9,0
		esperado					
		% del total	0,8%	1,7%	5,0%	0,0%	7,5%
	Regular	Recuento	0	7	44	8	59
		Recuento	1,0	4,9	32,0	21,1	59,0
		esperado					
		% del total	0,0%	5,8%	36,7%	6,7%	49,2%
	Bueno	Recuento	1	1	15	30	47
		Recuento	,8	3,9	25,5	16,8	47,0
		esperado					
		% del total	0,8%	0,8%	12,5%	25,0%	39,2%
	Excelente	Recuento	0	0	0	5	5
		Recuento	,1	,4	2,7	1,8	5,0
		esperado					
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	4,2%
Total		Recuento	2	10	65	43	120
		Recuento	2,0	10,0	65,0	43,0	120,0
		esperado					
		% del total	1,7%	8,3%	54,2%	35,8%	100,0%

INTERPRETACION:

La tabulación cruzada entre la dimensión Acción pedagógica de la primera variable con la segunda variable: Satisfacción de los estudiantes, muestra que de los 120 estudiantes encuestados 59 manifiestan que la acción pedagógica de los docentes es regular, que constituye el 49.2%; así mismo, 65 estudiantes manifiestan estar regularmente satisfechos que constituye un 54.2% del 100%. Significa que el nivel de relevancia de la acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes es regular.

Tabla 11:
Profesionalización Docente*SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES tabulación
cruzada

			SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES				
			Totalmente	Regularmente			Total
			insatisfecho	No satisfecho	satisfecho	Satisfecho	
Profesionalización Docente	Muy deficiente	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,1	,5	,4	1,0
		% del total	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
	Deficiente	Recuento	0	2	1	0	3
		Recuento esperado	,1	,3	1,6	1,1	3,0
		% del total	0,0%	1,7%	0,8%	0,0%	2,5%
	Regular	Recuento	1	6	33	3	43
		Recuento esperado	,7	3,6	23,3	15,4	43,0
		% del total	0,8%	5,0%	27,5%	2,5%	35,8%
	Bueno	Recuento	0	2	29	36	67
		Recuento esperado	1,1	5,6	36,3	24,0	67,0
		% del total	0,0%	1,7%	24,2%	30,0%	55,8%
	Excelente	Recuento	0	0	2	4	6
		Recuento esperado	,1	,5	3,3	2,2	6,0
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%	5,0%
Total	Recuento	2	10	65	43	120	
	Recuento esperado	2,0	10,0	65,0	43,0	120,0	
	% del total	1,7%	8,3%	54,2%	35,8%	100,0%	

INTERPRETACION:

La tabulación cruzada entre la dimensión Profesionalización docente de la primera variable con la segunda variable: Satisfacción de los estudiantes, muestra que de los 120 estudiantes encuestados 67 manifiestan que la profesionalización de los docentes es bueno, que constituye el 55.8%; así mismo, 65 estudiantes manifiestan estar regularmente satisfechos que constituye un 54.2% del 100%. Significa que el nivel de relevancia de la profesionalización y la satisfacción de los estudiantes es regular.

Tabla 12:

Ambiente Académico*SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES tabulación cruzada

			SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES				
			Totalmente	No	Regularmente	Satisfecho	Total
			insatisfecho	satisfecho	satisfecho		
Ambiente	Muy	Recuento	1	0	0	0	1
Académico	deficiente	Recuento					
		esperado	,0	,1	,5	,4	1,0
		% del total	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
	Deficiente	Recuento	1	1	1	0	3
		Recuento					
		esperado	,1	,3	1,6	1,1	3,0
		% del total	0,8%	0,8%	0,8%	0,0%	2,5%
	Regular	Recuento	0	8	40	8	56
		Recuento					
		esperado	,9	4,7	30,3	20,1	56,0
		% del total	0,0%	6,7%	33,3%	6,7%	46,7%
	Bueno	Recuento	0	1	24	28	53
		Recuento					
		esperado	,9	4,4	28,7	19,0	53,0
		% del total	0,0%	0,8%	20,0%	23,3%	44,2%
	Excelente	Recuento	0	0	0	7	7
		Recuento					
		esperado	,1	,6	3,8	2,5	7,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%	5,8%
Total		Recuento	2	10	65	43	120
		Recuento					
		esperado	2,0	10,0	65,0	43,0	120,0
		% del total	1,7%	8,3%	54,2%	35,8%	100,0%

INTERPRETACION:

La tabulación cruzada entre la dimensión Ambiente académico de la primera variable con la segunda variable: Satisfacción de los estudiantes, muestra que de los 120 estudiantes encuestados 56 manifiestan que el ambiente académico es regular, que constituye el 46.7%; así mismo, 65 estudiantes manifiestan estar regularmente satisfechos que constituye un 54.2% del 100%. Significa que el nivel de relevancia del ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes es regular.

3.3.Tablas de Baremos

Tabla 13:

CALIDAD DOCENTE								
DIMENSION	ITEM	CLAVE					PESO	TOTAL
		5	4	3	2	1		
V1	1						445	
	2						434	1302
Acción Comunicativa	3						423	
	4						396	
	5						409	
	6						406	
	7						428	2852
Acción Pedagógica	8						399	
	9						400	
	10						414	
	11						426	
	12						440	
	13						429	
Profesionalidad Docente	14						427	2558
	15						416	
	16						420	
	17						331	
	18						413	
Ambiente Académico	19						424	2463
	20						450	
	21						407	
	22						438	
TOTAL						9175	9175	

Tabla 14:

DIMENSION	PUNTAJE	BAREMOS	TOTAL
Acción Comunicativa	1321 – 1800	BUENO	
	841 – 1320	REGULAR	1302
	360 – 840	DEFICIENTE	
Acción Pedagógica	3081 – 4200	BUENO	
	1961 – 3080	REGULAR	2852
	840 – 1960	DEFICIENTE	
Profesionalidad Docente	2641 – 3600	BUENO	
	1681 – 2640	REGULAR	2558
	720 – 1680	DEFICIENTE	
Ambiente Académico	2641 – 3600	BUENO	
	1681 – 2640	REGULAR	2463
	720 – 1680	DEFICIENTE	

Tabla 15:

BAREMOS DE VARIABLE CALIDAD DOCENTE		
PUNTAJE	BAREMOS	TOTAL
9681 – 13200	BUENO	
6161 – 9680	REGULAR	9175
2640 - 6160	DEFICIENTE	

INTERPRETACION

En general significa que el nivel de relevancia de la calidad docente según Baremos es regular; porque el puntaje se encuentra entre el rango 6161 al 9680 que constituye el 69.5%

Tabla 16:

SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES									
DIMENSION	PREGUNTA	CLAVE					PESO	TOTAL	
		5	4	3	2	1			
V2 Enseñanza	1						410		
	2						415		
	3						395	1673	
	4						453		
	5						422		
Organización Académica	6						409		
	7						400	2021	
	8						395		
	9						395		
Vida Universitaria	10						410		
	11						424	1242	
	12						408		
	13						414		
	14						420		
Infraestructura y Servicios Universitarios	15						368		
	16						349	2507	
	17						296		
	18						321		
	19						339		
TOTAL						7443	7443		

Tabla 17:

DIMENSION	PUNTAJE	BAREMOS	TOTAL
Enseñanza	1761 – 2400	ALTO	1673
	1121 – 1760	MEDIO	
	480 – 1120	BAJO	
Organización Académica	2201 – 3000	ALTO	2021
	1401 – 2200	MEDIO	
	600 – 1400	BAJO	
Vida Universitaria	1321 – 1800	ALTO	1242
	841 – 1320	MEDIO	
	360 – 840	BAJO	
Infraestructura y Servicios Académicos	3081 – 4200	ALTO	2507
	1961 – 3080	MEDIO	
	840 – 1960	BAJO	

Tabla 18.

BAREMOS DE VARIABLE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES

PUNTAJE	BAREMOS	TOTAL
8361 – 11400	ALTO	
5321 – 8360	MEDIO	7443
2280 - 5320	BAJO	

INTERPRETACION

En general significa que el nivel de relevancia de la satisfacción de los estudiantes según Baremos es regular; porque el puntaje se encuentra entre el rango 5321 al 8360 que constituye el 65.3%

Tabla 19:

CALIDAD DOCENTE							
DIMENSION	ITEM	5	4	3	2	1	TOTAL
Acción Comunicativa	1	11	69	35	4	1	120
		9%	58%	29%	3%	1%	100%
	2	9	60	46	4	1	120
		8%	50%	38%	3%	1%	100%
	3	12	48	52	5	3	120
		10%	40%	43%	4%	3%	100%
	Promedio	9%	49%	37%	3%	1%	
	4	8	45	48	13	6	120
		7%	37%	40%	11%	5%	100%
	5	14	42	49	11	4	120
		12%	35%	41%	9%	3%	100%
	6	9	44	55	8	4	120

Acción Pedagógica	7	7%	37%	46%	7%	3%	100%	
		6	66	40	7	1	120	
		5%	55%	33%	6%	1%	100%	
	8	12	39	50	13	6	120	
		10%	32%	42%	11%	5%	100%	
	9	8	46	49	13	4	120	
		7%	38%	41%	11%	3%	100%	
	10	8	54	45	9	4	120	
		7%	45%	37%	8%	3%	100%	
		Promedio	8%	40%	40%	9%	3%	
Profesionalización docente	11	5	60	48	3	4	120	
		4%	50%	40%	3%	3%	100	
	12	14	54	44	7	1	120	
		12%	45%	37%	5%	1%	100%	
	13	10	56	47	5	2	120	
		8%	47%	39%	4%	2%	100%	
	14	8	57	50	4	1	120	
		7%	48%	41%	3%	1%	100%	
	15	8	50	54	6	2	120	
		7%	41%	45%	5%	2%	100%	
Ambiente Académico	16	5	58	47	8	2	120	
		4%	48%	39%	7%	2%	100%	
		Promedio	7%	45%	41%	5%	2%	
	17	4	18	59	23	16	120	
		3%	15%	50%	19%	13%	100%	
	18	10	47	52	10	1	120	
		8%	39%	44%	8%	1%	100%	
	19	12	50	50	7	1	120	
		10%	42%	42%	6%	1%	100%	
	20	25	55	28	9	3	120	
	21%	46%	23%	7%	3%	100%		
21	7	50	50	9	4	120		
	6%	42%	42%	7%	3%	100%		
22	11	65	35	6	3	120		
	9%	54%	29%	5%	3%	100%		
	Promedio	9%	40%	38%	9%	4%		

INTERPRETACION

Los niveles de relevancia promedio de mayor puntaje en la dimensión acción comunicativa de la variable calidad docente es: del 100% de estudiantes, 49% es bueno, y 37% es regular.

Los niveles de relevancia promedio de mayor puntaje en la dimensión acción pedagógica de la variable calidad docente es: del 100% de estudiantes, 40% es bueno, y 40% es regular.

Los niveles de relevancia promedio de mayor puntaje en la dimensión profesionalización docente de la variable calidad docente es: del 100% de estudiantes, 45% es bueno, y 41% es regular.

Los niveles de relevancia promedio de mayor puntaje en la dimensión ambiente académico de la variable calidad docente es: del 100% de estudiantes, 40% es bueno, y 38% es regular.

Tabla 20:

SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES							
DIMENSION	ITEM	5	4	3	2	1	TOTAL
Enseñanza	1	6	51	54	5	4	120
		5%	43%	45%	4%	3%	100%
	2	4	56	52	7	1	120
		3%	47%	43%	6%	1%	100%
	3	11	39	54	10	6	120
		9%	33%	45%	8%	5%	100%
Organización Académica	4	23	56	32	6	3	120
		19%	47%	27%	5%	2%	100%
	Promedio	9%	42%	40%	6%	3%	
	5	12	52	46	6	4	120
		10%	43%	38%	5%	4%	100%
	6	6	47	60	4	3	120
Vida Universitaria		5%	39%	50%	3%	3%	100%
	7	9	42	53	13	3	120
		7%	35%	44%	11%	3%	100%
	8	6	46	50	13	5	120
		5%	38%	42%	11%	4%	100%
	9	7	45	49	13	6	120
Infraestructura y Servicios Universitarios		6%	37%	41%	11%	5%	100%
	Promedio	7%	38%	43%	8%	4%	
	10	5	60	40	9	6	120
		4%	50%	33%	8%	5%	100%
	11	11	52	45	10	2	120
		9%	43%	38%	8%	2%	100%
Infraestructura y Servicios Universitarios	12	9	49	47	11	4	120
		8%	41%	39%	9%	3%	100%
	Promedio	7%	45%	37%	8%	3%	
	13	17	47	38	9	9	120
		14%	39%	32%	8%	7%	100%
	14	14	51	41	7	7	120
Infraestructura y Servicios Universitarios		12%	42%	34%	6%	6%	100%
	15	11	34	40	19	16	120
		9%	28%	34%	16%	13%	100%
	16	7	30	49	17	17	120
		6%	25%	41%	14%	14%	100%
	17	5	20	34	28	33	120
	4%	17%	28%	23%	28%	100%	

18	5	25	41	24	25	120
	4%	21%	34%	20%	21%	100%
19	6	26	48	21	19	120
	5%	22%	40%	17%	16%	100%
Promedio	8%	28%	35%	15%	14%	

INTERPRETACION

Los niveles de relevancia promedio de mayor puntaje en la dimensión enseñanza de la variable satisfacción de los estudiantes es: del 100% de estudiantes, 42% es alto, y 40% es medio.

Los niveles de relevancia promedio de mayor puntaje en la dimensión organización académica de la variable satisfacción de los estudiantes es: del 100% de estudiantes, 43% es medio, y 38% es alto.

Los niveles de relevancia promedio de mayor puntaje en la dimensión vida universitaria de la variable satisfacción de los estudiantes es: del 100% de estudiantes, 45% es alto, y 37% es medio.

Los niveles de relevancia promedio de mayor puntaje en la dimensión infraestructura y servicios universitarios de la variable satisfacción de los estudiantes es: del 100% de estudiantes, 35% es medio, y 28% es alto.

IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN

Al determinar el coeficiente de fiabilidad de los instrumentos de medición se observa un nivel indiscutible de fiabilidad de 94.9% en base a 20 cuestionarios sobre 41 elementos las cuales se aproxima a su valor máximo de 1 (100%) de la escala; por lo tanto, al analizar la relación que existe entre las dos variables de estudio: calidad docente y satisfacción de los estudiantes según los datos se observa el coeficiente de Pearson entre las dos variables es de 0.749, y como los valores de Pearson van de -1 a 1; entonces el coeficiente indica que la dirección de la correlación es positiva y significativa y directa.

Así mismo, en el diagrama de dispersión la tendencia que presenta es lineal ascendente o positiva de $r^2 = 0.561$; por lo tanto, los datos reales van dispersos sobre la línea en forma aleatoria confirmando que existe una relación de la calidad docente y la satisfacción de los estudiantes, demostrando que a mayor calidad de la docencia mayor será la satisfacción de los estudiantes. En comparación a la investigación de Vergara & Quesada (2011) quien propone uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio académico cuyo resultado ejerce la relación e influencia sobre la satisfacción de los estudiantes. Pérez & Pereira (2015) mencionan que diversos autores apuntan que la satisfacción de los estudiantes es un indicador de la calidad educativa en los procesos de enseñanza y aprendizaje, por lo tanto se puede precisar que ambas variables están directamente relacionados.

Al analizar la relación que existe sobre las dimensiones: Acción Comunicativa, Acción Pedagógica, Profesionalización Docente, Ambiente Académico de la variable Calidad Docente frente a la variable Satisfacción de los Estudiantes es significativa. Las cuatro dimensiones consideradas en la calidad docente se basan en el modelo de CINDA (1990). El concepto de la acción comunicativa según Habermas (1987) se refiere a la interacción de por lo menos de dos sujetos capaces de entablar una relación interpersonal, es por ello que la teoría de la Acción Comunicativa (TAC) está basada en la reciprocidad comunicacional lingüística; lo cual pretende articular el proceso comunicativo y participativo de las partes como lo menciona Bernstein (1991). La definición de la acción pedagógica en relación a las teorías de los diferentes autores

que concluyen como actividades que recurren a la información para el logro de propósitos de enseñanza, descubrimiento de habilidades, destrezas y desarrollo de competencias. En cuanto al profesionalismo el cual está considerado sobre las características del docente en cuanto a su formación, sus conocimientos y dominio de la disciplina, definición de la docencia, actualización y producción intelectual. Gonzales (2000) indica que formar un profesional competente, responsable y comprometido con el desarrollo social que significa trascender sus conocimientos y habilidades que le permitan desempeñarse con éxito. Finalmente en cuanto al Ambiente Académico como parte de la adaptación a la vida universitaria adoptado al rendimiento académico.

Referente al nivel de la calidad docente desde la perspectiva de los estudiantes en base a Baremos se logró el puntaje de 9,175 que equivale porcentualmente el 69.5% lo que significa que la calidad de la docencia en términos generales es regular con una tendencia próxima a ser buena. En cuanto al nivel de satisfacción de los estudiantes el puntaje de 7,443 que equivale el 65% y significa que la satisfacción de los estudiantes también es regular, con tendencia a ser buena. En el análisis de cada uno de las dimensiones de la variable (calidad docente), se muestra en: a) acción comunicativa, la evaluación porcentual es: excelente 9%, 49% bueno, 37% regular, 3% deficiente, y 1% muy deficiente, significando que la acción comunicativa de los docentes con los estudiantes en suma está entre regular y bueno con 86%; b) En referencia a la acción pedagógica la evaluación porcentual es: Excelente 8%, bueno 40%, regular 40%, deficiente 9% y muy deficiente 3%, lo que significa que la acción pedagógica en suma es regular y bueno con 80%; c) En cuanto a profesionalización docente es: 7% excelente, 45% bueno, 41% regular, 5% deficiente, y 2% muy deficiente; significando que la mayoría está entre regular y bueno con 86%; y d) En ambiente académico los resultados son: 9% excelente, 40% bueno, 38% regular, 9% deficiente, y 4% muy deficiente; que significa que en mayoría se encuentra entre regular y bueno con 86%.

En referencia al análisis de las dimensiones de la segunda variable (satisfacción de los estudiantes) los resultados son los siguientes: a) enseñanza: totalmente satisfecho 9%, satisfecho 42%, regularmente satisfecho 40%, no satisfecho 6%, y totalmente insatisfecho 3% que significa que en mayoría se encuentran satisfechos y regularmente

satisfechos con 82%; b) En organización académica: totalmente satisfecho 7%, satisfecho 38%, regularmente satisfecho 43%, no satisfecho 8%, y totalmente insatisfecho 4% significando que en mayoría se encuentran satisfechos y regularmente satisfechos con 81%; c) En la dimensión vida universitaria: totalmente satisfecho 7%, satisfecho 7%, satisfecho 45%, regularmente satisfecho 37%, no satisfecho 8%, y totalmente insatisfecho 3%, que significa que en mayoría se encuentran satisfechos y regularmente satisfechos con 82%; y c) En infraestructura: totalmente satisfecho 8%, satisfecho 28%, regularmente satisfecho 35%, no satisfecho 15%, y totalmente insatisfecho 14%, significando que la mayoría se encuentra regularmente satisfecho y satisfecho con 63%. A través del análisis inferencial en la tabulación cruzada por el software SPSS, el nivel de la calidad docente y la satisfacción de los estudiantes demuestra ser regular con un 51,7% y 54,2% respectivamente.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se tiene coincidencia con los resultados de la tesis doctoral de Manuel Pereira Puga (2014) titulado Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados, donde concluye que la relación entre la calidad percibida y satisfacción global viene a ser alta, positiva y significativa. Así mismo con la tesis de Casas Hinojosa, Nathalie (2016) titulado: *“Calidad de la enseñanza y el nivel de satisfacción académica según los internos de obtetricia de la UNMSM”* quien relaciona la calidad de la enseñanza universitaria con el nivel de satisfacción estudiantil haciendo uso de otras dimensiones como son calidad de: recursos humanos, recursos materiales, proceso educativo y resultado académico con las cuales logra tener los mismos resultados determinando la relación de ambas variables es significativa y directa. Así mismo, con Castilla (2011) se comparte un fondo común basado en un “principio de calidad”, y que estas deben incorporar a la universidad privada al estudio con el fin de conformar sobre el papel de la calidad docente dentro del contexto público y privado.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

5.1.1. Conclusión general:

“Existe relación entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017”.

5.1.2. Conclusiones específicas

- a) Existe relación significativa entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.
- b) Existe relación significativa entre acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.
- c) Existe relación significativa entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.
- d) Existe relación significativa entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.

5.2. Recomendaciones

Con los resultados y las conclusiones de la investigación realizada se recomienda hacer las mejoras de la calidad docente para ser aplicados en la Universidad Andina del Cusco Filial de Quillabamba, en los siguientes aspectos:

En Acción Comunicativa:

- Incentivar en el buen clima laboral entre docentes de las tres Escuelas Profesionales con capacitaciones constantes.
- Mejorar la participación y relación de los docentes de la universidad con la sociedad en las actividades de responsabilidad social y extensión universitaria.

En Acción Pedagógica:

- Fomentar en el desarrollo de investigaciones científicas en los docentes y estudiantes en las tres Escuelas Profesionales de la Universidad formando los centros y círculos de estudio de especialidad y multidisciplinario.
- Brindar el servicio de tutorías tanto de formación como académica con consultas especializada y monitoreo en el proceso de enseñanza y aprendizaje a los estudiantes de la universidad.
- Mejorar las metodologías y estrategias de aprendizaje y enseñanza con modelos innovadores que se adapten a las necesidades de los estudiantes con ayudas didácticas Ej. Aprendizaje basado en problemas, aulas invertidas, aprendizaje cooperativo, juego de roles, pensamiento de diseño, aprendizaje basado en el pensamiento, entre otros.
- Fortalecer el espíritu democrático de los docentes hacia los estudiantes enseñando cultura democrática con participación de los estudiantes fomentado responsabilidad de las acciones personales, tolerancia, saber vivir juntos y tener sentido de justicia social.

En Profesionalización docente

- Reforzar en la actualización de información, conocimiento académico y condiciones pedagógicas del docente con constante esfuerzo de mejora y actualización que esté orientada a cubrir necesidades sociales básicas.
- Establecer la incorporación de docentes con estudios de post grado a la universidad bajo concurso de méritos y no en calidad de invitado.

En ambiente académico

- Establecer sistemas de control en el proceso de aprendizaje y enseñanza con evaluaciones conociendo ¿cuándo evaluar?, ¿cómo evaluar?, ¿qué se va evaluar? y ¿con que se va a evaluar? de manera que garantice el proceso de aprendizaje y enseñanza.
- Establecer la cultura de “Reconocimiento y felicitación” a los estudiantes por parte de los docentes para motivar e incentivar por los logros de los estudiantes.

En organización académica

- Organizar mejor el tiempo de las sesiones que desarrollan los docentes para los relevos y cambio de turno.
- Implementar talleres de prácticas y establecer convenios institucionales con los centros laborales públicos y privados para las prácticas pre profesionales de los estudiantes.

En infraestructura y servicios universitarios

- Mejorar e implementar las instalaciones para la práctica deportiva para los estudiantes y docentes.
- Mejorar en el servicio de la biblioteca de la Universidad.
- Instalar un cafetín que esté al servicio de los estudiantes, docentes y administrativos.
- Mejorar en el servicio de los laboratorios de los Centros de cómputo
- Mejorar en la atención en los procesos de inscripción, matrículas y los trámites administrativos.

Recomendación Académica.- Para los académicos y profesionales, a partir de la presente investigación, la comprensión teórica y la aplicación de las tecnologías aplicadas pueden servir de base para futuros estudios de bastante interés como por ejemplo sobre los factores que determinan la influencia de sus variables.

AGRADECIMIENTO

A los diferentes maestros y doctores, por sus brillantes aportes y constantes consejos a lo largo de estos años de estudio, por sus conocimientos y experiencias transmitidos de manera oportuna y efectiva para lograr los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, D., & Pinedo, J. (2015). *Satisfacción del estudiante de la escuela profesional de enfermería con el desempeño docente*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Altarejos, F., Rodríguez, A., Fontrodona, J. (2003). Hacia una Sociedad Solidaria. En F. R. Altarejos, *Retos Educativos en la Globalización* (págs. 94- 95). Pamplona: Eunsa.
- Alterio, G., & Perez, H. (2009). *Evaluación de la función docente según el desempeño de los profesores y la opinión estudiantil*. Estado Lara- Venezuela.
- Arbeláez Lopez, R.; Fortes del Valle, M.; Grau Rubio, F. (2008). *Docencia Universitaria: Concepciones sobre docencia universitaria de calidad*. COLOMBIA: CEDEDUIS.
- Banco Mundial. (2016). *Repositorio Minedu*. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/5087>
- Barrón, M. (2009). *Docencia Universitaria y Competencias didácticas*. Distrito Federal México: Perfiles Educativos Instituto de Investigación sobre la universidad y la educación.
- Bernstein, R. (1991). *Habermas y la modernidad*. Catedra. Madrid.
- Biggs, J. (2006). *Calidad del aprendizaje universitario*. Madrid: Narcea, S.A.
- Blandez, J. (1996). *"La investigación-acción: Un reto para el profesorado"*. Barcelona. España: INDE publicaciones.
- Bourdieu, P., & Passeron, J. C. (1981). *la reproducción. Elementos de una teoría del sistema de enseñanza*. Barcelona: Laia.
- Camero Suárez, F. J., Martín del Buey, F., & Herrero Díez, F. J. (2000). Estilos y estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios. *Respositorio Institucional Universidad de Oviedo*, 615-622.
- Candelas. C., Guranchaga. M., Mejías. A., & Flores. L. (2013). *Medición de la Satisfacción estudiantil Universitaria*. Mexico: Instituto Mexicano.

- Cardenas Perez, A. V., Soto Bustamante, A. M., Dobbs Diaz, E., & Bobadilla Goldschmidt, M. (2012). El saber pedagógico: componentes de una reconceptualización. *La Sabana*, 479-496.
- Casas Hinostroza, N. B. (2016). *Calidad de la Educación Universitaria y el Nivel de Satisfacción Académica según los internos de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: UNMSM.
- Castilla, P. (2011). Calidad Docente en el ámbito universitario. *EDUCADE*, 157-172.
- CINDA. (1990). *Calidad de la Docencia Universitaria en América Latina El Caribe*. Caribe: Programas de Políticas y Gestión Universitaria.
- Costa, C. (2011). *Concepto de Docencia de Calidad en la Universidad Católica de Colombia*. Chia: Universidad Católica de Colombia.
- Díaz Bazo, C. (2017). La investigación-acción en la educación básica en Iberoamérica. *MAGIS- Revista Internacional de Investigación en Educación*, 159-182.
- Doménech Betoret, F. (2012). La enseñanza y el aprendizaje en la situación educativa. *En Aprendizaje y Desarrollo de la personalidad*.
- Escalante, R. (2016). Evaluación y Acreditación de la calidad de la enseñanza superior en América Latina y el Caribe. *El Financiero*.
- Evangelista, J., Hernandez, G., & Perez, A. (2010). *Problemas actuales de la docencia universitaria*. Mexico.
- Franco Perez, M. (2014). La profesionalidad del docente universitario, una condición necesaria de estos tiempos. *EDUMECENTRO*, 1.
- Galán, M. (2009). *Después de la Calidad, la Innovación: "Los Sistemas de Información para la Garantía de la Calidad de las Enseñanzas universitarias"*. X Foro. Almagro.
- Gonzales, V. (17 al 19 de abril de 2000). La profesionalidad del docente universitario desde una perspectiva humanista de la educación. *Ponencia en el I Congreso Iberoamericano de Formación de Profesores*. Santa María, Rio Grande del Sur, Brazil: Universidad de la Habana.
- Gvirtz, & Palamidessi. (1998). *El ABC de la tarea del docente: currículo y enseñanza*. Buenos Aires: Ed. Aique.

- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa. Volumen 1: Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.
- Herrera, J. (8 de mayo de 2014). *Pedagoviva*. Obtenido de <https://pedagoviva.wordpress.com/category/acciones-pedagogicas/>
- Illesca, & Cabezas. (2006). Satisfacción de los estudiantes en relación con la docencia y administración carrera de Enfermería Universidad de La Frontera. *Revista Educativa Ciencias de la Salud*, 82-88.
- Ivancevich, & Ivancevich. (1992). *TQM in the classroom. Management Accounting*. Bloomington: In Priest, D.M and St John, E.P., eds.
- Jaspers, K. (1959). *La Idea de la Universidad en Alemania- Instituto de Filosofía. Facultad de Humanidades y ciencia*. Buenos Aires: Sudamericana.
- LaFerrere, J. (1993). Client satisfaction with House Health Care Nursing. *Community-Health-Nurse*, 67-76.
- Mabres, A. (12 de Octubre de 1994). *Grade Publicaciones*. Obtenido de www.grade.or.pe/publicaciones
- Medina, A., & Salvador, F. (2003). *Didáctica General*. Madrid- España: Prentice Hall.
- Mejía, A., & Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior*. Carabobo: Universidad Central de Carabobo - Venezuela.
- Murcia Peña, N. (2009). Vida universitaria e imaginarios: posibilidad en definición de políticas sobre educación superior. *Revista Latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud*, 235-266.
- Negrón, Vázquez, & León, D. (6 de octubre de 2008). *Recinto del Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico*. Obtenido de <http://opa.uprrp.edu/InvInsDocs/INFORMESeguiamientoEstudiantil2000Fase2Boradorportal.pdf>
- Obeide, S. F. (1998). Reorganización académica de la Universidad Nacional del Córdoba: elementos conceptuales para el debate. *Revista Administración Pública & Sociedad (en línea) N°11*.
- Passeron, & Bourdieu. (1977). *La Reproducción: Elementos para una teoría del sistema de enseñanza*. Barcelona: Laia.

- Patterson, C. (1982). *Bases para una teoría de la enseñanza y psicología educativa. Manual Moderno*. México.
- Pedraja, L., Araneda, C., Rodriguez, E., & Rodriguez, J. (2012). *Calidad en la formación inicial docente: Evidencia Empírica en las Universidades Chilenas*. Arica: Universidad de Tarapacá.
- Pereira Puga, M. (2014). *Educación Superior Universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados*. Coruña: Universidad de Coruña Departamento de Sociología y Ciencia Política de Administración.
- Pereira, M. (2014). *Educación superior universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados*. Coruña: Universidad Da Coruña Departamento de Sociología, Ciencias políticas y de la administración.
- Pereira, M. (2014). *Educación Superior universitaria: Tesis Doctoral Calidad Percibida y Satisfacción de los Egresados*. Coruña- Universidad Da Coruña: UDC.
- Pozo, J. I., & Perez Echevarría, M. (2009). Aprender para comprender y resolver problemas. En *Psicología del aprendizaje universitario: La formación en competencias* (pág. 217). Madrid: Ediciones Morata, S. L.
- Puente, R., & Diaz, J. (25 de agosto de 2015). *Repositorio Digital Andina del Cusco*. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/321>
- Reyes, E. (1988). *Influencia del programa curricular y del trabajo docente*. Lima: UNMSM.
- Rojas, M. (08 de setiembre de 2014). Universidad Peruana. *Algunas Remoras y carencias para la calidad academica*. Cajamarca, Peru: Universidad Nacionalde Cajamarca.
- Romaña, R., & Gros, B. (2003). La Profesión del Docente Universitario del Siglo XXI ¿Cambios superficiales o profundos? *Revista de Enseñanza Universitaria N° 21. Facultad de Pedagogía. Universidad de Barcelona.*, 7-35.
- Salinas, A., & Martinez, P. (2007). *Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios*. Victoria- Mexico: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Sanchez, & Avelar. (19 de octubre de 2007). *Congresoretosyexpectativas.udp*. Obtenido de [http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%206/Eje%204/Ponencia 42.pdf](http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%206/Eje%204/Ponencia%2042.pdf)

- Silie, R., Cuello, C., & Mejía, M. (1988). *Calidad de la Educación Superior en la Republica Dominicana*. Republica Dominicana: IES .
- Soares, A. P., Almeida, L., & Guisande, A. (2011). Ambiente Académico y Adaptación a la Universidad: un estudio con estudiantes de 1° año de la Universidad Do Minho. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 99-121.
- Solano, D. (2013). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2008 para la empresa "EPS Siderúrgica Nacional"* . Piar-Venezuela: Publicación Universidad Nacional Experimental Politecnica" Antonio Jose Sucre.
- SUNEDU. (08 de julio de 2014). Obtenido de <http://www.sunedu.gob.pe/>
- SUNEDU. (16 de Enero de 2017). Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe>
- Terrones Negrete, E. (2015). Teoría de la Pedagogía de la acción. *Endoro Terrones Blog*, 1.
- Torres, & Rodriguez. (2006). *Rendimiento académico y contexto familiar en estudiantes universitarios (versión electrónica)*. *Enseñanza e investigación en Psicología*.
- UAC. (10 de julio de 2017). *uandina.edu.pe*. Obtenido de <http://www.uandina.edu.pe/index.php/organizacion-universidad/>
- Vergara, J., & Quesada, V. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Cartagena- Colombia: Redie.
- Watson Vega , V. (2013). *El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología*. Lima: PUCP.
- Watson, V. (2013). *El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Zas, B. (enero de 2003). *Psicologiacientifica.com*. Obtenido de <http://psicologiacientifica.com>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Calidad Docente	Acción Comunicativa	Participación y relación con: los alumnos, entre docentes, la universidad y Sociedad	1,2,3
	Acción Pedagógica	Investigación, tutorías-consultas, métodos y estrategias, evaluación de los alumnos, ayuda didácticas, formación del espíritu democrático, diseño curricular	4,5,6,7,8,9,10
	Profesionalización Docente	Características docentes, formación. conocimientos y dominio de la disciplina, definición de la docencia, actualización, producción intelectual	11,12,13,14,15, 16
	Ambiente Académico	Oposiciones concurso docente, cambio-innovación, sistemas de Control, masificación, calidad, reconocimientos, evaluación docente	17,18,19,20,21, 22
	Enseñanza	Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes, sistema de evaluación utilizada, metodología de enseñanza,	1,2,3,4

Satisfacción de los Estudiantes		incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza	
	Organización Académica	Contenido de los programas, organización del tiempo, facilidad de comunicación con los docentes, acción tutorial, formación práctica y vinculación con futuros centros de trabajo	5,6,7,8,9
	Vida Universitaria	Igualdad y acceso a diversas actividades, manifestaciones culturales y recreativas, formación de habilidad y rasgos personales	10,11,12
	Infraestructura y Servicios Universitarios	Habitabilidad y seguridad de instalaciones, suficiencia de espacios para la enseñanza y estudio Adecuada instalaciones deportivas, buen servicio bibliotecario, adecuado funcionamiento de cafetines, adecuado funcionamiento de servicios de computo	13,14,15,16, 17, 18,19

Anexo 2. Matriz de Consistencia lógica

**TITULO: CALIDAD DOCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO QUILLABAMBA, 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p align="center">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017?</p>	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017.</p>	<p align="center">HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad docente y la satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.</p>	Calidad docente
<p align="center">PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017?</p>	<p align="center">OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.</p>	<p align="center">HIPOTESIS ESPECÍFICA</p> <p>Existe relación significativa entre la acción comunicativa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.</p>	

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la acción pedagógica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.</p>	<p>Satisfacción de los estudiantes</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la profesionalización docente y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.</p>	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre el ambiente académico y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017.</p>	

Anexo 3. Matriz de consistência metodológica

TITULO: CALIDAD DOCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO QUILLABAMBA, 2018

VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION
VI Calidad docente	Acción Comunicativa	TIPO Básico NIVEL Descriptivo - Correlacional (Según Hernández Fernández & Batista) $M = X_1 \dots r \dots Y_1$	POBLACION Población finita Población total de 1200 estudiantes de las tres escuelas Profesionales	TECNICA Encuesta	Técnica de Estadística descriptiva Tabla de frecuencia absoluta y porcentual
	Acción Pedagógica				
	Profesionalización Docente				
	Ambiente Académico				
VD Satisfacción de los estudiantes	Enseñanza	DISEÑO No experimental- de corte transversal y enfoque cuantitativo (Según Hernández Fernández & Batista)	MUESTRA Muestreo no probabilístico de 120 estudiantes, según la formula aleatoria simple $n = \frac{z^2 p(1-p)N}{\varepsilon^2(N-1) + z^2 p(1-p)}$ N = 120	INSTRUMENTO Cuestionario	Prueba de confiabilidad Prueba estadística: Tablas cruzadas
	Organización Académica				
	Vida Universitaria				
	Infraestructura y servicios universitario				

Anexo 4. Carta solicitud juicio de experto

Quillabamba,de febrero de 2018

Señor Dr.

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada; “Calidad Docente y Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Andina del Cusco Quillabamba, 2017”, para obtener el grado académico de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, coherencia, inducción, lenguaje y medición u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

Florez Florez, Miguel Angel
Email: flores1956@hotmail.com

Anexo 5. Validez y confiabilidad de Instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe, Yenny Araseli Yépez Cajigas, con documento de identidad N°25012198, de profesión Licenciada en Administración, con Grado de Maestra en Gestión Pública y Desarrollo empresarial, ejerciendo actualmente como Docente en la Institución: Universidad Andina del Cusco de la Filial de Quillabamba.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación para el trabajo de Investigación (Tesis) para optar el grado de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, dicha investigación se realiza en la Universidad Andina del Cusco filial Quillabamba, en una muestra 150 encuestas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CONCEPTO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Quillabamba, 15 de febrero de 2018


Firma
DNI N°25012198

CONSTANCIA DE VALIDACION

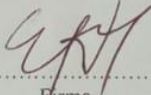
Quien suscribe, **Jorge Cáceres Ugarte**, con documento de identidad N°07744971, de profesión Matemático y Doctor en Educación, ejerciendo actualmente como Docente en la Institución: Universidad Andina del Cusco de la Filial de Quillabamba.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación para el trabajo de Investigación (Tesis) para optar el grado de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, dicha investigación se realiza en la Universidad Andina del Cusco filial Quillabamba, en una muestra 150 encuestas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CONCEPTO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Quillabamba, 19 de febrero de 2018


.....
Firma
DNI 07744971

CONSTANCIA DE VALIDACION

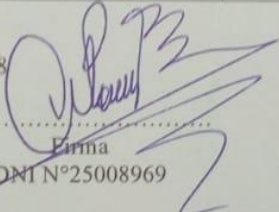
Quien suscribe, Nolberto Pro Meza, con documento de identidad N°25008969, de profesión Contador Público, con Grado de Maestro en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica, ejerciendo actualmente como Docente en la Universidad Andina del Cusco de la Filial de Quillabamba.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación para el trabajo de Investigación (Tesis) para optar el grado de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, dicha investigación se realiza en la Universidad Andina del Cusco filial Quillabamba, en una muestra 150 encuestas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CONCEPTO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Quillabamba, 17 de febrero de 2018


.....
Firma
DNI N°25008969

Anexo 6. Cuestionario aplicado a los estudiantes sobre calidad docente

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
SECCION DE POST GRADO**

**CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD
ANDINA DEL CUSCO QUILLABAMBA**

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, el propósito que persigue el presente cuestionario es identificar la calidad docente. Leer cuidadosamente cada uno de los enunciados y preguntas, responda sinceramente, elija una de las cinco alternativas según sea su criterio y marque con una X. Agradeciéndole su colaboración.

Leyenda:

5 = Excelente (E) 4 = Bueno (B) 3 = Regular (R)
2 = Deficiente (D) 1 = Muy Deficiente (MD)

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		E	B	R	D	MD
1	Cómo es la participación y relación de los docentes con los estudiantes	5	4	3	2	1
2	Cómo es la participación y relación entre docentes	5	4	3	2	1
3	Cómo es la participación y relacionan de los docentes con la Universidad y la Sociedad	5	4	3	2	1
4	Las investigaciones científicas desarrollados por los docentes son ...	5	4	3	2	1
5	Las tutorías y consultas especializadas que brindan los docentes a los alumnos son ...	5	4	3	2	1
6	Cómo son los métodos y estrategias de aprendizaje y enseñanza aplicados por los docentes	5	4	3	2	1
7	Las evaluaciones permanentes que desarrollan los docentes son ...	5	4	3	2	1
8	Cómo considera las ayudas didácticas que prestan los docentes a los alumnos	5	4	3	2	1
9	Cómo califica el fortalecimiento del espíritu democrático practicado por los docentes	5	4	3	2	1
10	Qué le parece el diseño curricular por capacidades	5	4	3	2	1

11	En cuanto a las características de los docentes considera como ...	5	4	3	2	1
12	Cómo es la formación profesional de los docentes	5	4	3	2	1
13	El conocimiento y dominio de disciplina académica aplicado por el docente en la enseñanza es ...	5	4	3	2	1
14	Cómo define sobre los docentes universitarios	5	4	3	2	1
15	La actualización de su información y conocimiento académico del docente considera como ...	5	4	3	2	1
16	La producción intelectual desarrollada por los docentes considera como:	5	4	3	2	1
17	Como califica a los docentes que se oponen a los concursos permanentes	5	4	3	2	1
18	Los cambios e innovaciones en las labores académicas desarrollada por los docentes califica ...	5	4	3	2	1
19	Cómo considera los sistemas de control que aplican los docentes en el proceso de aprendizaje y enseñanza	5	4	3	2	1
20	Cómo es la calidad del ambiente académico	5	4	3	2	1
21	El reconocimiento que reciben los estudiantes por parte de los docentes lo considera:	5	4	3	2	1
22	El cumplimiento de las evaluaciones permanentes desarrollados por los docentes lo considera	5	4	3	2	1

BAREMO:	RANGO BUENO	81 – 110
CALIDAD DOCENTE	RANGO REGULAR	52 – 80
	RANGO DEFICIENTE	22 – 51

Anexo 7. Cuestionario aplicado a los estudiantes sobre satisfacción de los estudiantes

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
SECCION DE POST GRADO**

**CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACION DE LOS
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO QUILLABAMBA**

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, el propósito que persigue el presente cuestionario es identificar la satisfacción de los estudiantes. Leer cuidadosamente cada uno de los enunciados y preguntas, responda sinceramente, elija una de las cinco alternativas según sea su criterio y marque con una X. Agradeciéndole su colaboración.

Leyenda:

5 = Totalmente Satisfecho (TS), 4 = Satisfecho (S), 3 = Regularmente Satisfecho (RS),
2 = No satisfecho (NS), 1 = Totalmente insatisfecho (TI)

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		TS	S	RS	NS	TI
01	Cómo se siente sobre la preparación y actualización de las condiciones pedagógicas que los docentes desarrollan	5	4	3	2	1
02	Cuál es el nivel de satisfacción con los sistemas de evaluación permanente que aplican los docentes	5	4	3	2	1
03	Se siente satisfecho (a) con las metodologías de enseñanza	5	4	3	2	1
04	Cuál es el grado de satisfacción cuando los docentes incorporan nuevas tecnologías a la enseñanza	5	4	3	2	1
05	Cuando los docentes dan a conocer los contenidos de los programas, ¿qué nivel de satisfacción considera	5	4	3	2	1
06	Cuál es el grado de satisfacción en el logro de la organización del tiempo en las sesiones que desarrollan los docentes	5	4	3	2	1
07	La facilidad de comunicación de los estudiantes con los docentes lo considera	5	4	3	2	1
08	Los docentes satisfacen en la formación práctica para la vinculación con los centros laborales	5	4	3	2	1

09	Se siente satisfecho en la formación práctica que desarrollan en los talleres para la vinculación con los centros laborales	5	4	3	2	1
10	Qué grado de satisfacción siente en la igualdad y acceso a diversas actividades académicas que se desarrollan	5	4	3	2	1
11	Se siente contento (a) en el desarrollo de las manifestaciones culturales y recreativas que realizan los docentes con los alumnos	5	4	3	2	1
12	Su satisfacción en la formación de habilidades y la identificación de los rasgos personales en los alumnos es ...	5	4	3	2	1
13	El grado de satisfacción por la habitabilidad y seguridad de las instalaciones de la universidad lo considera como ...	5	4	3	2	1
14	Cómo aprecia la existencia suficiente del espacio para la enseñanza y estudio	5	4	3	2	1
15	Qué le parece las instalaciones deportivas	5	4	3	2	1
16	El nivel de aceptación del servicio de la biblioteca de la universidad es ...	5	4	3	2	1
17	Cómo califica el funcionamiento del cafetín	5	4	3	2	1
18	Cómo es el funcionamiento de los servicios de cómputo	5	4	3	2	1
19	Cuál es el grado de la atención en los procesos de inscripción y matriculas	5	4	3	2	1

Anexo 8. Etapas de la evolución histórica de la calidad

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello	Satisfacer al cliente Satisfacer al artesano por el trabajo bien hecho
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (se identifica producción con calidad)	Satisfacer una gran demanda de bienes Obtener beneficios
Segunda guerra mundial		Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso
Post guerra (Japón)	Hacer bien las cosas a la primera	Minimizar costes mediante la calidad Satisfacer al cliente Ser competitivo
Post guerra (resto del mundo)	Producir cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causadas por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos	Satisfacer al cliente Prevenir errores Reducir costes Ser competitivo
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas de los clientes	Satisfacer al cliente tanto interno como externo Ser altamente competitivo Mejora continua

ELABORACION PROPIA TABLA: ETAPAS DE LA EVOLUCION HISTORICA DE LA CALIDAD

Anexo 9. Evolución histórica del concepto de la calidad

AUTOR	EPOCA	TEMA	APORTE
Walter Andrew Shewhart	USA 1981-1967 Época Industrial	CALIDAD SE CONSIGUE CON EL CONTROL DEL PROCESO	Creador del Círculo de Calidad (PHVA). Publicó su libro "Economic Control of Quality of Manufactured Product", que significó un avance definitivo en el movimiento hacia la calidad.
William Edward Deming	USA 1900 Época Industrial	CALIDAD VISTA COMO UN PRODUCTO	Impulsor del Desarrollo de la Calidad en el Japón. Se le considera como "Padre" de la Revolución de la Calidad con sus 14 puntos. Fomentó la Cultura de la "Calidad Total" en el Mundo.
Joseph Juran	RUMANIA 1904-2008 Época Industrial	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD	Primer científico en manifestar sobre el Aseguramiento de la Calidad. Afirma que la calidad es la aptitud para el uso. Y desarrollo el mapa de planeación de la calidad.
Shigeo Shingo	JAPON 1909 Época Industrial	CALIDAD COMO UN SISTEMA JIT- POKA YOKE: CALIDAD COMO PREVENCIÓN DE ERRORES	Afirma que la calidad es la optimización en la producción- Creador del Sistema POKA.YOKE, El Justo a Tiempo. Sistema de Jalar versus Empujar. Sistema de Control Visual
Kaoru Ishikawa	JAPON 1915-1989 Época Industrial	CALIDAD VISTA COMO UN PRODUCTO	Autor de : Diagrama Causa-Efecto o herramienta "Espina de Pescado". Círculos de Calidad Resaltó las diferencias culturales en las naciones para el logro del éxito de la calidad. Manifiesta que la calidad está ligada a la capacidad, precio, beneficios, costos y satisfacción del cliente.
Armand V. Feigenbaum	USA 1922 Época Industrial	CALIDAD TOTAL	Primero en hablar de TQC Autor de Las pautas para el mejoramiento de la Calidad. Afirma que la calidad total es la filosofía de compromiso con la excelencia y es responsabilidad de todos.
Geniche Taguchi	JAPON Época Contemporánea	CALIDAD VISTA COMO FUNCIÓN DE PERDIDA	Contribuye con: La Ingeniería de la Calidad con la combinación del método estadístico y de la ingeniería para asegurar rápidas mejoras en costos y calidad, mediante el diseño de los productos y los procesos de la producción. Resalta que la función de pérdida de calidad está

			relacionada a la satisfacción del cliente y la innovación como fuente hacia la excelencia.
Philip B. Crosby	USA 1926-2001 Época Contemporánea	CALIDAD VISTA COMO "CERO DEFECTOS"	<p>Creador del concepto "Cero Defectos"</p> <p>Principios absolutos de la Calidad</p> <p>Programas corporativos de la alta calidad</p> <p>Las 6C's de Crosby (comprensión, competencia, compromiso, comunicación, corrección, y continuidad).</p> <p>Las 3 T's de Crosby (tiempo, talento, tesoro).</p> <p>Indica que la calidad es el cumplimiento de las normas y los requerimientos precisos.</p>
Masaaki Imai	TOKYO 1930 Época Contemporánea	CALIDAD VISTA SEGÚN EL SISTEMA KAIZEN	<p>Creador del Kaizen, Sintetiza algunas teorías sobre la calidad, que se aplican en todos los ámbitos de la empresa.</p> <p>Desarrolla los principios de: Kairu (Innovación), y Kaizen (mejora continua)</p>
Jan Carlzon	SUECIA 1941 Época Contemporánea	CALIDAD VISTA COMO SATISFACCION DEL CLIENTE	Creación del concepto "Momentos de la verdad, a partir del cual desarrolló un programa de administración de la calidad para empresas de servicios".
Vicent Falconi	1940 Época Contemporáneo	CALIDADE INTRINSECA	<p>Teoría del Control de Calidad Total</p> <p>Las cinco dimensiones de la calidad: Seguridad, moral, costo, entrega de productos y servicios, y calidad intrínseca. Siendo esta última como la capacidad de satisfacer las necesidades que dan origen a los productos y servicios.</p>
David Garvin	Época Contemporánea	CATEGORIA DE LA CALIDAD	Propone 8 dimensiones críticos o categorías de calidad. Afirma que la categoría de la calidad como: el rendimiento, características extras o complementos, confiabilidad, conformidad, utilidad, estética, y calidad percibida.
James Harrington	Época Contemporánea	CONCEPTO DE CALIDAD SUBJETIVO Y PERSONAL	Fundamentos teóricos y procesos de mejoramiento formado por 10 actividades básicas en la empresa.
John Oakland	Época Contemporánea	CALIDAD TOTAL	<p>Teoría Contemporánea de la Calidad, Modelo práctico de Calidad Total formado por 12 puntos.</p> <p>Sintetiza como la política de calidad, estrategias, planes, estructuras, equipos de mejora, cero defectos, costos totales, relaciones con los clientes,</p>

			eliminar barreras internas, y trabajo en equipo.
Shigern Mizuno	JAPON 1988	CALIDAD COMO RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	Obra: "Control de Calidad Total a todo ancho de la compañía. Teoría de políticas de calidad.
Robert Pirsing	USA 1974 Época Contemporáneo	LA CALIDAD NO PUEDE DEFINIRSE; PERO SE RECONOCE CUANDO SE VE	"Zen y el Arte del mantenimiento de la motocicleta: una investigación en Valores. Su teoría se centra en la persona: Sentimientos, fortaleza y voluntad.

ELABORACIÓN PROPIA: EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE LA CALIDAD