



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de
satisfacción académica según las internas de obstetricia
de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Docencia universitaria

AUTOR:

Br. Casas Hinojosa, Nathalie Barissa

ASESOR:

Dr. Cadenillas Albornoz Violeta

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas curriculares

PERÚ - 2017

Dr. Bertha Martínez Ocaña
Presidente

Mgtr. Nancy Herrera Paico
Vocal

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
Secretaria

Dedicatoria:

A Dios por su compañía en todos estos años siendo un guía para continuar con mi trabajo y mi desarrollo profesional, permitirme alcanzar esta meta tan anhelada.

A mi madre mujer emprendedora y ejemplo a seguir que me ha dado el valor, su apoyo incondicional para nunca rendirme, alcanzar todos mis objetivos a través de sus consejos y su cariño, esta tesis es por ella y para ella.

Agradecimiento:

A Dios por darme la fuerza y la perseverancia para poder culminar satisfactoriamente mis estudios de maestría.

Agradezco a mi madre y hermanos por la confianza y apoyo a mi persona, porque han contribuido a que continúe con mis estudios de postgrado.

A todos mis maestros porque cada uno de ellos aportó en la elaboración de mi investigación permitiéndome alcanzar un desarrollo profesional óptimo.

Y a todos aquellos que de una u otra forma, apoyaron y participaron en la realización de esta investigación, les hago presente mi más sincero agradecimiento.

Declaración de autenticidad

Yo, Casas Hinostriza Nathalie Barissa, identificado con DNI 41144936 estudiante del Programa de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo cual, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Si se identificase la presencia de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), yo asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Julio del 2016.

Firma: _____

DNI. 41144936

Nombres y apellidos: Nathalie Barissa Casas Hinostriza

Presentación

Cumpliendo las exigencias formales de la Universidad Cesar Vallejo, presento a consideración de la ESCUELA DE POST GRADO la investigación titulada:

“Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016”

Conducente a la obtención del Grado Académico de Magister en Docencia universitaria. Esta investigación descriptiva correlacional da por culminado todo el esfuerzo realizado durante los estudios de maestría. Asumo que el producto obtenido de la investigación nos va a permitir realizar estrategias necesarias que favorezcan el desarrollo de la calidad educativa. La presente investigación se inicia con la introducción, en la sección uno se detalla el problema general, la justificación y el objetivo general, la sección dos comprende los antecedentes y el marco teórico, la sección tres incluye las hipótesis de la investigación, la sección cuatro lo constituye la metodología del estudio, la sección cinco señala nuestros resultados, en la sección seis se desarrolla la discusión, las conclusiones y recomendaciones, y terminando en la sección siete tenemos las referencias bibliográficas y apéndices.

El propósito de la presente tesis es identificar la relación que existe entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de una institución pública en Lima, su relación permitirá que el alumno desarrolle mejor sus potencialidades y tenga mejores actitudes y destrezas en su aprendizaje.

Señores miembros del jurado confió que la presente investigación se tome en consideración para su evaluación y aprobación.

La autora

Lista de contenidos

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
Antecedentes	14
Fundamentación científica, técnica o humanística	21
Justificación	44
Problema	46
Hipótesis	51
Objetivos	52
II. Marco metodológico	54
2.1 Variables	55
2.2. Operacionalización de variables	55
2.3. Metodología	57
2.4. Tipos de estudio	58
2.5. Diseño	59
2.6. Población, muestra y muestreo	60
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.8. Métodos de análisis de datos	68
2.9. Aspectos éticos	69
III. Resultados	71

IV. Discusión	91
V. Conclusiones	97
VI. Recomendaciones	100
VII. Referencias bibliográficas	103
Apéndices	109
Apéndice A Matriz de consistencia	110
Apéndice B Matriz de operacionalización de variables	115
Apéndice C Instrumentos	120
Apéndice D Documentos de validación	125
Apéndice E Certificados de validez	130
Apéndice F Base de datos de la confiabilidad de variables	146
Apéndice G Base de datos	150
Apéndice H Artículo científico	157
Apéndice I Interpretación de correlación	165
Apéndice J Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	166
Apéndice K Declaración jurada de autoría y autorización	167
Apéndice L Declaración de autoría	168

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de calidad de la enseñanza universitaria	56
Tabla 2	Matriz de operacionalización de satisfacción académica	57
Tabla 3	Población de estudio	61
Tabla 4	Escalas y baremos de la variable calidad de la enseñanza universitaria	64
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable satisfacción académica	65
Tabla 6	Validadores	66
Tabla 7	Confiabilidad de la variable calidad de la enseñanza universitaria	67
Tabla 8	Confiabilidad de la variable satisfacción académica	67
Tabla 9	Frecuencia de la variable calidad de la enseñanza universitaria	72
Tabla 10	Frecuencia de la dimensión Recursos humanos	73
Tabla 11	Frecuencia de la dimensión Recursos materiales y financieros	74
Tabla 12	Frecuencia de la dimensión Proceso educativo	75
Tabla 13	Frecuencia de la dimensión Resultado académico	76
Tabla 14	Frecuencia de la variable Satisfacción académica	77
Tabla 15	Frecuencia de la variable Aspectos académicos	78
Tabla 16	Frecuencia de la variable Aspectos administrativos	79
Tabla 17	Correlación de la calidad de la enseñanza universitaria y satisfacción académica.	81
Tabla 18	Correlación de los recursos humanos y satisfacción académica.	83
Tabla 19	Correlación de los recursos materiales y financieros y satisfacción académica.	85
Tabla 20	Correlación del proceso educativo y satisfacción académica.	87
Tabla 21	Correlación del resultado académico y satisfacción académica.	89

Índice de figuras

Figura 1	Frecuencia de la variable calidad de la enseñanza universitaria	72
Figura 2	Frecuencia de la dimensión Recursos humanos	73
Figura 3	Frecuencia de la dimensión recursos materiales y financieros	74
Figura 4	Frecuencia de la dimensión Proceso educativo	75
Figura 5	Frecuencia de la dimensión Resultado académico.	76
Figura 6	Frecuencia de la variable satisfacción académica.	77
Figura 7	Frecuencia de la dimensión aspectos académicos.	78
Figura 8	Frecuencia de la dimensión aspectos administrativos	79

Resumen

A continuación se presenta una síntesis de la investigación Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción academia según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016

El propósito de la investigación consistió en determinar la relación entre calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica de la muestra poblacional. La investigación es del tipo básico, cuyo nivel es descriptivo correlacional y el diseño es no experimental, de corte transeccional. En el estudio se contó con una población de 66 internas de obstetricia de la Escuela Académico Profesional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

Para medir las variables se emplearon dos instrumentos. El primero mide calidad de la enseñanza universitaria con 34 ítems y el segundo mide el nivel de satisfacción académica que contiene 22 ítems. Los dos instrumentos presentan validez y confiabilidad por el juicio de expertos y el coeficiente de alfa de Cronbach.

Los datos analizados se realizaron mediante la aplicación del paquete estadístico EXCELL y SPSS versión 22. De acuerdo a las evidencias estadísticas, nos permite concluir que existe una relación directa y significativa entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016, debido a que el nivel de significancia calculada es $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman posee un valor de ,768.

Palabras claves: calidad de la enseñanza universitaria – recursos humanos –recursos materiales y financieros- proceso educativo- resultado académico - satisfacción académica.

Abstract

Below is a summary of the research quality of university education and the level of satisfaction academy is presented according to internal obstetrics of the National University of San Marcos. Lima. 2016

The purpose of the research was to determine the relationship between quality of university teaching and academic level of satisfaction of the population sample. Research is the basic type, whose level is descriptive and correlational design is not experimental, cutting transeccional. The study counted with a population of 66 internal Midwifery Academic Professional School of the National University of San Marcos. Lima 2016

To measure the variables two instruments were used. The first measures quality of university education with 34 items and the second measures the level of academic satisfaction that contains 22 items. Both instruments have validity and reliability by the judgment of experts and Cronbach's alpha coefficient.

The data analyzed were carried out by applying the statistical package SPSS and EXCELL version 22. According to statistical evidence, we conclude that there is a direct and significant relationship between the quality of university education and academic level of satisfaction as internal obstetrics at the National University of San Marcos. Lima. 2016, because the level of significance is calculated $p < 0.01$ and the correlation coefficient of Spearman's Rho has a value of 768.

Keywords: teaching university quality - material resources-human resources and financial process educational-academic achievement - academic satisfaction

I. Introducción

Antecedentes

Para la ejecución de la presente tesis se investigó acerca de los antecedentes en la diversa bibliografía de las áreas bibliotecarias de las diferentes instituciones educativas nacionales públicas y privadas así como a través de páginas informáticas.

Antecedentes internacionales

Para el desarrollo de nuestra investigación hemos tomado como antecedentes los siguientes estudios internacionales descritos a continuación:

Pereira (2014) sustentó la tesis con el título: la educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados, que permite alcanzar el grado de doctor en sociología con mención internacional. El objetivo de esta tesis fue desarrollar y aprobar de manera práctica un instrumento que mide la calidad percibida por los estudiantes que han culminado sus estudios en la universidad pública española, la cual permitiría conocer cuáles son los componentes o las dimensiones en relación a los cuales los egresados identifican la calidad global de la universidad, y además con la escala elaborada se evaluó su valoración en comparación con la satisfacción global. La metodología utilizada en la tesis fue la metodología de desarrollo de escalas, la cual combina métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas. El estudio se realizó en una población de 2856 y por muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 744. Se llegó a la conclusión, en primer lugar, acerca de la validación de la idea de que el egresado de una institución universitaria tiene una percepción única de nivel de la calidad sobre la universidad donde a culminado sus estudios, que es llamada la calidad percibida global. En segundo lugar, se ha validado una serie de dimensiones que el ex-estudiante capta como integrantes de lo que es calidad.

En tercer lugar se demostró una relación significativa positiva y directa entre la calidad percibida por el egresado y su satisfacción global. (pp. 99 – 220).

La tesis detallada tiene gran influencia en nuestro estudio porque trata de construir una escala que mida la calidad de la enseñanza superior dimensionándola en base a información solicitada de alumnos egresados que ya no están cursando estudios en la universidad, así como nosotros evaluamos la calidad percibida por el alumno del internado de obstetricia es decir un estudiante que no está en el momento asistiendo a cursos de pregrado. También obtenemos de esta tesis una variedad de escalas estudiantiles que evalúan la calidad de la educación superior mostrándonos una variedad y heterogeneidad de dimensiones de dichas escalas pero que a la vez están sub dimensionadas en algunos indicadores similares a nuestro estudio. A la vez esta tesis trata de determinar que hay una relación directa y positiva entre la calidad y satisfacción de los estudiantes, lo cual nosotros también buscamos demostrar en nuestro estudio.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) desarrollaron un estudio titulado: análisis de satisfacción de los alumnos con los servicios educativos ofertados por las Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Esta investigación tenía como propósito realizar un análisis de la satisfacción de los estudiantes de las prestaciones educativas de las Instituciones educativas del Valle de Toluca. El diseño del estudio tuvo un corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental. Se consideró como población a todos los estudiantes registrados en algunas instituciones educativas del Valle de Toluca con un total de 72 145 (ANUEIS 2012), se obtuvo una muestra aleatoria simple de 383 estudiantes. El estudio finalmente concluyó de que era necesario que las diferentes

metodologías e instrumentos que nos brinda la administración como ciencia, que vienen a ser producto de investigaciones direccionadas a instituciones tanto públicas como privadas comúnmente son utilizados con ciertos cambios orientados al área de educación, obteniéndose diversos resultados que han provocado sugerencias y planteamientos para poder impulsar los componentes específicos dentro de las universidades. (pp. 5-24).

El anterior estudio tenía la finalidad de valorar el nivel de satisfacción de los alumnos de una entidad educativa, a semejanza de nosotros que planteamos un similar objetivo, basándonos en el hecho de que el mejor indicador de la calidad de la enseñanza universitaria es la satisfacción estudiantil, similar a nosotros han elaborado su instrumento en base a los diferentes instrumentos validados de otras investigaciones pero agrupándolas de una manera más práctica y precisa que les permitirá utilizarla en futuras investigaciones. A diferencia de nosotros su población fue muy heterogénea porque ha involucrado estudiantes de diferentes universidades tanto públicas como privadas, además son estudiantes de diferentes carreras universitarias, lo cual nos da una investigación muy variada. Nosotros preferimos tener una población y muestra homogénea de una sola carrera universitaria y de una institución educativa pública.

Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores (2013) realizaron la investigación cuyo título es medición de la satisfacción en los estudiantes universitarios: estudio de caso en una entidad educativa mexicana. El objetivo del estudio era elaborar y aplicar un instrumento que midiera la satisfacción del cliente, el cual ya hubiese sido aplicado en otro ámbito, así como considerar el producto de esta investigación como el punto inicial para realizar acciones para la superación de la educación impartida por la institución. El tipo de estudio

fue de tipo exploratorio y descriptivo. Dicho instrumento fue aplicado a un grupo poblacional de 163 estudiantes elegidos por medio del muestreo no probabilístico por conveniencia. Se obtuvo como resultado un instrumento con 30 variables que se agrupan en seis dimensiones: los aspectos académicos, los aspectos administrativos, los aspectos complementarios, la oferta académica, el entorno y la empatía. En relación a los resultados se obtuvo como conclusión que la encuesta aplicada denominada Satisfacción Estudiantil Universitaria podría utilizarse con el objetivo que se requiera en la entidad educativa donde se realizó el estudio, y presenta la característica de que es posible aplicarla en otros contextos de la educación superior ya sea en el interior o exterior del país. (pp. 1-14).

El presente trabajo de investigación elabora un instrumento con seis dimensiones en base a una revisión bibliográfica de estudios anteriores que evalúan la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, nosotros tomamos este estudio como antecedente base para definir nuestras propias dimensiones de nuestra variable, en el estudio antecedente se logra validar este instrumento y aplicarlo en la facultad de ingeniería y a la vez su uso en otros espacios universitarios para una mejor evaluación de la satisfacción del principal cliente que es el estudiante universitario el cual puede brindarnos información acertada de como la educación es impartida con un nivel de calidad apropiada o elevada.

Antecedentes nacionales

Para el desarrollo de nuestra investigación hemos tomado como antecedentes los siguientes estudios nacionales descritos a continuación:

Alejo (2015) realizó la tesis titulada: La orientación docente y los medios didácticos

en relación a la satisfacción de los alumnos del curso desarrollo del pensamiento matemático de la EAP de Educación de la UNMSM – 2015, para poder obtener el Grado Académico de Magister en Educación. El propósito del estudio fue establecer las implicancias de la orientación de los docentes y los medios didácticos con la satisfacción del estudiante. El estudio es descriptivo correlacional cuyo corte es transversal, y también es cuasi experimental. La población fueron los alumnos del curso antes mencionado, la muestra fue obtenida por medio de un muestreo aleatorio simple sin reemplazo con un 95% de confianza y un margen de error de 0,052 teniendo como resultado a 120 estudiantes. Como conclusión se obtuvo que la variable orientación docente y la variable medios didácticos tienen implicancias con la satisfacción de los alumnos del curso desarrollo del pensamiento matemático. (pp. 5-102).

La tesis descrita anteriormente desarrolla su estudio en una de nuestras variables que es la satisfacción académica, en relación con la orientación docente y los métodos didácticos que para nuestro estudio tomaremos en cuenta la relación e implicancia con la variable orientación docente, que se encuentra sub dimensionada en nuestras variables. Como vemos en los diferentes estudios al desarrollar el concepto de satisfacción del estudiante se encuentra un vínculo significativo con la calidad de la enseñanza debido a que toda institución ya sea educativa o de otra índole busca alcanzar el éxito y eso es medible a través de la calidad del servicio que oferta y los clientes en este caso los estudiantes mientras mayor satisfacción perciban por el servicio mayor será el prestigio y la calidad que ofrezca dicha institución.

Urure, Campos, Ventura, Curasi, Gómez (2014) realizaron un estudio con el título: satisfacción de los alumnos en relación con la calidad de enseñanza de los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, durante un año del 2013 al 2014. El objetivo que desarrolló el presente estudio fue describir la relación entre la variable satisfacción de los alumnos y la variable calidad de enseñanza de los profesores. La investigación utilizó el método descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, con una población de 530 estudiantes de la cual obtuvieron una muestra de 143 estudiantes del I al X ciclo, el tamaño de la muestra se obtuvo con una fórmula para población finita. Se culmina el estudio con la conclusión de que los estudiantes que participaron en esta investigación, alcanzaron la satisfacción en relación con la calidad de enseñanza de sus profesores, con una proporción del 62,94%, y un valor de 4 de un puntaje de entre 1 y el 5. (pp. 127- 134)

Para nuestra investigación este estudio es relevante debido a la semejanza en el diseño de investigación y la relación de las variables, que busca encontrar la satisfacción de los alumnos con la calidad de enseñanza de los profesores, que corresponde en semejanza a la relación que se trata de demostrar entre a una de nuestras variables que es satisfacción académica con una de las dimensiones de nuestra variable calidad de la enseñanza de la educación superior. Este estudio se enfoca en la importancia de la satisfacción de los estudiantes como un punto crucial para la valoración de la calidad en la enseñanza de los docentes, lo cual en nuestra investigación también es fundamental. Además se está en búsqueda de los parámetros que permitan alcanzar una mejor calidad de la enseñanza universitaria en la actualidad y realidad peruana.

Reátegui e Izaguirre (2013) realizaron la investigación titulada: Calidad del curso de de pediatría comunitaria, desde la percepción de los alumnos . El objetivo del presente estudio fue evaluar la calidad de servicio educativo en la rotación de Pediatría Comunitaria en el 12avo semestre de medicina de la Facultad de Medicina de la UNMSM, desde el punto de vista del alumno, que colabore con el entendimiento de la percepción de ellos sobre la calidad de la educación en la universidad. El diseño del estudio fue cuantitativo, transversal y descriptivo. Su muestra poblacional lo constituían 82 alumnos de la rotación del curso de Pediatría Comunitaria, durante el año 2011. Se pudo concluir de esta investigación que el mayor porcentaje de alumnos de la rotación de Pediatría Comunitaria se encontraron satisfechos por el servicio educativo percibido, y los indicadores que los estudiantes consideraron de mayor relevancia fueron la idoneidad de la clase del docente ofrecidas durante la rotación y la capacidad de los docentes por la enseñanza. (pp. 117 – 121).

El anterior artículo centra su investigación en evaluar la percepción de estudiantes universitarios en relación a la satisfacción en la calidad del servicio educativo de un determinado curso, la cual se dimensionó en 10 áreas, las cuales son a la vez sub dimensiones de nuestra investigación. A diferencia de nosotros utilizo un instrumento adaptado del SERVQUAL., y aplicado en dos momentos; antes y después al servicio recibido. Este antecedente nos permite visualizar la importancia que tiene tanto las expectativas como la percepción mismas de los estudiantes al recibir un servicio que brinda la universidad lo cual permitirá obtener herramientas para una mejor gestión educativa.

Fundamentación científica técnica y humanística de la variable calidad de la enseñanza universitaria

Definición de la variable calidad de la enseñanza universitaria

Wilson (1992) definió el concepto de la calidad de la enseñanza universitaria muy relacionado a la eficacia y efectividad dentro del marco estudiantil que consiste en el alcance de la educación a la mayor cantidad de estudiantes, a la ampliación del éxito del estudiante, a la adecuación de la fase enseñanza – aprendizaje; al adiestramiento de los docentes ; al acrecentamiento de los bienes utilizables en las organizaciones educativas; y al reforzamiento de la valoración de los alumnos, determinado por la búsqueda de la calidad en las diferentes áreas del entorno educativo. (Saraiva, 2008, p.42).

Según el Diccionario de la Real Academia española se entiende por calidad a la particularidad o grupo de particularidades innato a un objeto, que nos permite apreciarla y describirla como similar, superior o inferior del resto de su clase. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2012, p. 7).

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006) señalaron que la calidad de servicio es definida desde diversas miradas. Debe de estar basada en la percepción que el cliente tiene o espera del servicio. Allí radica lo relativo de la definición. Si el servicio nivela o supera las expectativas del cliente es denominado un apropiado servicio, y se iniciara una situación de fidelidad por parte del consumidor, entretanto que vendría a ser calificado de una decreciente calidad en el momento que el consumidor no se encuentre a gusto con el servicio. (Tumino y Poitevin, 2013, p. 66).

Alvares, Chaparro y Reyes (2014) definieron calidad como la búsqueda de los dispositivos o maniobras para asistir y satisfacer en lo posible a aquellos clientes de las prestaciones educativas, produciendo una oportunidad y colaborando al crecimiento de las personas de manera sostenible, lo descrito antes se logra haciendo más eficaz las actividades de dirección y liderazgo, desarrollo del proceso académico, buena ejecución del grupo de trabajo y la conducta de todos los que actúan y que participan en el desarrollo educativo. (p.8).

Según la UNESCO (1999) se redactó que calidad de la educación universitaria era una concepción de múltiples dimensiones que tendría que abarcar todas las acciones y las gestiones en una institución educativa tales como: la educación y la metodología, la ciencia, el programa de intercambio cultural, la plana docente, los alumnos, las aulas, el mobiliario, los inmuebles, el equipamiento y la atención a la sociedad y al espacio de la universidad. (CONEAU, 2008, p. 10).

Calidad, según la literatura revisada, es un concepto multivariable así como multidimensional que viene a enmarcar diversos aspectos en función del área al que se aplique su definición, al desear en nuestra investigación definir la calidad de la enseñanza universitaria se tiene que orientar hacia el servicio educativo que se recibe y percibe por cada elemento, área o sección de una institución de educación superior. Tenemos que señalar a la vez, que presenta miles de definiciones que muy probable se adaptan y transformen según las necesidades de cada una de las instituciones educativas que utilizan dicho concepto en pro de su mejora y cambio constante.

Enfoques teóricos o modelos teóricos de la variable calidad de la enseñanza universitaria

La Filosofía de Deming

Miranda, *et al*, (2012) nos señaló que Deming, doctor en Física, revolucionó en las empresas japonesas, enseñó mejorar la calidad por medio del control estadístico y reducción de la variabilidad. Al inicio se basó en la estadística luego se orientó en la gestión de la calidad. La calidad conlleva a mayor productividad, al reducirse los costos y al mejorar el uso de la maquinaria y materiales. Todo esto además conduce a un mayor poder competitivo a largo plazo. Deming señaló que los procesos son variables y mientras menor sea la variación del proceso se obtendrá una alta o mayor calidad del producto resultante. En los diferentes procesos se pueden generar dos tipos de variantes (comunes y no asignables o especiales) las cuales al distinguirse nos permite alcanzar la calidad. (p.31).

Además , Miranda, *et al*, (2012) indicó que Deming desarrolló 14 puntos famosos que se describen a continuación: (a) crear perseverancia en el propósito de mejorar el producto; (b) acoger la nueva filosofía, es decir todos los miembros de la empresa asumen los cambios que se presenten; (c) dejar de someterse a la inspección para alcanzar la calidad; (d) terminar con la costumbre de que todo gira en torno al precio; (e) renovar permanentemente las técnicas de producción y servicio; (f) establecer el crecimiento de todos los miembros de la organización; (g) adoptar e implantar el liderazgo; (h) desechar el miedo; (i) derribar barreras entre los departamentos para lograr el trabajo en equipo; (j) eliminar slogans, exhortaciones y metas que producen frustración y no permiten el incremento de la productividad; (k) suprimir los cupos numéricos por la mano de obra y los objetivos contables para los directivos y más bien reemplazarlos por liderazgo y mejora

continua; (l) eliminar las barreras que impiden que la gente se sienta orgullosa de su labor; (ll) alentar la educación y la auto renovación de todo el mundo; (m) actuar para alcanzar la conversión ; todos estos puntos permiten desarrollar un plan de mejora en la organización y es importante utilizar el ciclo PDCA o ciclo de Deming, el cual consiste en: planificar, realizar, controlar y actuar. (pp. 32-35).

Deming considerado uno de los principales maestros de la calidad desarrolló sus ideas de gestión de la calidad bajo la percepción de un sistema de mejora continuo y sostenida, cuyo avance de cambio se da paso a paso y día con día, todo este sistema respaldado bajo los 14 puntos ya descrito, que en un principio no fueron bien aceptados ni comprendidos pero que a la actualidad revolucionó todo lo concerniente al boom de calidad.

Juran y la trilogía de la calidad

Miranda, *et al*, (2012) nos explicó que para Juran la calidad se define como el acondicionamiento al uso, lo cual se logra en primera instancia por una adecuación del diseño del producto (calidad de diseño), y en segunda instancia por el grado de conformidad del producto final con ese diseño (calidad de fabricación o de conformidad). Su más importante aportación es la trilogía de la calidad que consiste en: (a) la planificación de la calidad en donde se investiga las necesidades del cliente en búsqueda de las características deseadas del producto para que dichas demandas sean transferidas al diseño del producto y del proceso productivo para alcanzar el producto final. (b) el control de la calidad que consiste en un sistema de retroalimentación, que no solo debe estar a cargo de la dirección sino de todos los involucrados en la elaboración del producto. (c) la

mejora de la calidad nos permite realizar los cambios necesarios para que el producto alcance niveles superiores de calidad. (pp. 36-37).

Esta filosofía de calidad respalda nuestra investigación porque encontramos la fundamentación del principio de calidad, lo que netamente se desarrolla en todo el proceso de la trilogía, al momento de planificar u organizar los detalles necesarios dentro de una empresa o institución de cualquier índole lo que nos lleva al control de la calidad no solo por la directiva de la empresa sino por cada uno de los miembros cuyo objetivo es alcanzar el mejoramiento de la calidad como decía ya sea de un producto o servicio.

Norma internacional ISO 9000

Según la secretaría central de ISO (2015) se definió ISO como la organización internacional de normalización, que es la federación mundial de organismos nacionales de normalización. Esta norma internacional brinda algunas ideas fundamentales, los principios y el vocabulario para los diferentes sistemas de gestión de la calidad (SGC) y otorga la base para otras normas de SGC. Esta norma internacional sugiere un programa que abarca todo lo concerniente a gestión de la calidad, que está bien definido y apoyado en un marco de referencia que incorpora conceptos, principios, procesos y recursos esenciales implantados relativos a la calidad para apoyar a las organizaciones y materializar sus objetivos. Es adaptable a cualquier tipo de organización. Su objetivo es aumentar la conciencia de la organización acerca de sus tareas y su deber para satisfacer las necesidades y las perspectivas de sus clientes y sus partes interesadas y alcanzar la satisfacción con sus productos y servicios. Los conceptos y los principios de la gestión de la calidad desarrollados en la norma internacional señalada brindan a la organización la

competencia de ejecutar los retos presentados por un contexto que es significativamente diferente al de décadas recientes. El contexto en el que trabaja una entidad actualmente se caracteriza por el cambio acelerado, la globalización de los mercados, los recursos limitados y la aparición del conocimiento como un recurso principal. El impacto de la calidad se expande más allá de la satisfacción del cliente puede tener igualmente un impacto inmediato en el prestigio de la organización. La norma internacional contiene principios de gestión de calidad que respaldan la categorización de esta norma a nivel internacional aplicable a cualquier organización, empresa o institución. (pp. 4 – 13).

El ISO 9000 está fundamentada en la estandarización de la calidad, cada empresa debe tener constituida un mínimo de requisitos que le van a permitir ofertar un producto o servicio de calidad, este sistema tiene un reconocimiento internacional que nos permite respaldar como un enfoque teórico a nuestra variable calidad de la enseñanza universitaria

Ley Universitaria N° 30220

Según la Ley Universitaria (2014) la cual fue promulgada en busca de afianzar los criterios de calidad en la educación universitaria y a la vez regularizar algunos preceptos de la autonomía universitaria y a su vez para la creación de nuevas universidades, nos detalla en su artículo uno, que parte del objeto de la ley se encuentra la mejora continua de la calidad de la educación superior para la formación de profesionales con un nivel óptimo que permite un eficaz desenvolvimiento en su área laboral, a su vez entre los fines y principios de esta ley se encuentra el respaldo a la calidad educativa. También la ley universitaria norma los criterios y principios de la evaluación, acreditación y certificación de las universidades para el alcance de la calidad de la enseñanza universitaria la cual es

descrita en el capítulo V y artículo 30. Y otorgándole la importancia debida a la cuarta disposición complementaria final de esta ley es considerada el punto de partida para la realización de los programas de fortalecimiento institucional para la calidad de las universidades públicas, siendo 12 universidades las consideradas, cuya finalidad es son elaborar proyectos de mejora e innovación educativa que sirve para programar presupuesto aplicable durante el periodo 2015 al 2021. (El Peruano, 2014, pp. 527211-527233).

La ley universitaria busca la renovación de la actividad universitaria y académica tanto en universidades públicas como en privadas, un reordenamiento necesario para una buena ejecución principalmente dentro del marco de calidad, que involucre la participación de todo los integrantes de las universidades. Esta ley respalda el principio de control de calidad a través de la evaluación, acreditación y certificación.

La calidad viene a estar fundamentada por diversas teorías, enfoques y autores que dan su manifiesto, coincidiendo que lo primordial es buscar la satisfacción del cliente, quien desea alcanzar lo óptimo del bien que va a adquirir o del servicio que va a recibir. Además si se cumple con los parámetros de calidad del servicio o del producto, la organización o empresa que alcanza dichos parámetros recibirá beneficios ya sea internos o externos, como el prestigio y superioridad en comparación a otras empresas que ofertan los mismos productos o servicios.

La Calidad de servicio

Caetano (2003) señaló que la calidad de servicio al cliente es un concepto empresarial muy importante de la década de los 90, debido a que tiene dos objetivos trascendentales. El primero, garantizar la supervivencia de las organizaciones, en un contexto muy competitivo y con una creciente exigencia de los consumidores de servicios. El segundo que es intentar el incremento de la rentabilidad. La calidad del servicio nos da la posibilidad de incrementar los precios en comparación a la competencia y a la vez eso conlleva a un aumento de los pedidos, así como, a la disminución de los costos. Frente a lo cual hace una década las empresas que ofertan servicios se han encaminado a la entrega de servicios de calidad para alcanzar la satisfacción de sus clientes y afianzar relaciones duraderas entre cliente y empresa. En relación a lo detallado, se podría decir que se define la calidad de servicio como un conjunto de prestaciones básicas y complementarias, de naturaleza cualitativa y cuantitativa, que componen un servicio. A la vez también se puede decir que calidad del servicio es así un componente de naturaleza engorrosa, difusa e imprecisa como respuesta de las singularidades que se aplican a los servicios. Con el transcurso de los años el concepto de calidad de los servicios a sufrido ciertas variaciones, al principio se enfocaba en la calidad objetiva y técnica, referente más que todo en la definición de calidad referente a la fabricación para luego acercarse a la idea de percepción de calidad, desarrollada desde el punto de vista del consumidor o cliente, comprendida como un concepto pluridimensional que encierra un conjunto abstracto de cualidades y apreciaciones. (pp. 77 -81).

La calidad de un servicio tiene un concepto muy subjetivo debido a que generalmente los servicios en los últimos años son brindados en un creciente porcentaje por las personas y para las personas, que involucran rasgos de su personalidad, al ofrecer dichos servicios.

Instrumentos de medida de la calidad de servicio: Modelo SERVQUAL

Miranda, *et al*, (2012) nos describió que la medida del servicio al cliente es una de las variables más significativa que una empresa tiene que desarrollar, debido a que ofrecer simplemente un precio bajo o una diversidad de productos no conllevan a que un cliente compre dicho producto. El cliente valora encarecidamente el servicio que se agrega a la compra o el modo en el que se le ofrece el servicio. La satisfacción de un cliente es la respuesta de contrastar las percepciones de lo que obtiene con las expectativas que tenía. Si las percepciones son superiores o por lo menos son iguales a las expectativas, el consumidor estará satisfecho por lo tanto considerara de calidad el servicio, si al contrario las percepciones son inferiores a las expectativas se sentirá insatisfacción y el servicio será considerado de baja calidad. Cada empresa o institución debe elegir el método que permita cuantificar la calidad de un servicio considerando los criterios de tiempo, costo, oportunidad, facilidad, etc. Frente al inconveniente de reconocer indicadores objetivos, la mayoría de organizaciones utilizan indicadores subjetivos, siendo el modelo subjetivo más utilizado: el modelo SERVQUAL. (pp.248 – 250).

Miranda, *et al*, (2012) señaló que la escala SERVQUAL mide la calidad del servicio a través de las diferencias entre percepción y expectativa del usuario. Parasuraman, Zeithaml y Berry fueron los encargados de crear esta escala a través de numerosos estudios cualitativos y cuantitativos. El modelo servqual consta de una serie de dimensiones que

vienen a ser: (a) elementos tangibles (infraestructura, equipamiento, los empleados y otros); (b) fiabilidad (la capacidad de ofrecer el servicio de manera acertada); (c) capacidad de respuesta (interés de la empresa de apoyar a los clientes y brindarles servicio de forma oportuna y rápida); (d) seguridad (entendimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, junto a la capacidad para demostrar confianza al cliente) y (e) empatía (la organización se pone en lugar del cliente, ofreciendo una servicio individualizado a cada uno). La escala consta de dos partes o sub escalas de 22 ítems, la primera mide las expectativas de los clientes que podrían tener en relación al servicio prestado y la segunda mide las percepciones de dichos clientes en relación a dicho servicio. (p. 250).

El modelo SERVQUAL es un instrumento mundialmente reconocido y utilizado para evaluar o medir la calidad de un servicio determinado a través de las diferencias que se encuentran entre las percepciones así como las expectativas que tienen los usuarios o clientes valorando las características o dimensiones de dicho servicio utilizada en diversas instituciones para evaluar la calidad del servicio, a la vez a sido en diversas oportunidades adaptada para la ejecución de investigaciones para contrastar la calidad y satisfacción del cliente.

La calidad de la educación superior

Según el SINEACE (2011) describió que el sistema educativo en el Perú se divide en dos componentes que constituyen la educación tanto básica como la superior, fundamentado en la Ley General de Educación (N° 28044, 2003). Desde 1996, en nuestro país conviven tres modelos de universidades: (a) las públicas (Ley 23733); (b) las privadas sin fines de lucro (Ley 23733); (c) la tipo empresa (Decreto Legislativo N° 882). En el Perú la

necesidad de brindar educación y obtenerla se ha acrecentado de modo muy importante en los últimos años, principalmente en el nivel superior. Por ello, la creciente aparición de entidades de educación superior de las cuales se incrementó de 31 instituciones educativas a 91, más que todo el incremento de la oferta de universidades privadas. Así mismo, las matrículas y el número de postulantes universitarios se han incrementado en los últimos años. (pp. 6 – 7).

Según la UNESCO (1998) amplió la definición de calidad de la enseñanza universitaria refiriéndose que era una concepción de múltiples dimensiones que tendría que abarcar todas las acciones y las gestiones en una institución educativa tales como: la educación y la metodología, la ciencia, el programa de intercambio cultural, la plana docente, los alumnos, las aulas, el mobiliario, los inmuebles, el equipamiento y la atención a la sociedad y al espacio de la universidad. Además definió asimismo que para lograr una calidad total dentro y fuera de un país, algunos componentes son esencialmente significativos, especialmente la elección cuidadosa del personal y su progreso continuo a través del impulso de programas de estudios apropiados para el mejor rendimiento de los universitarios incorporando un excelente programa educativo, y a través del intercambio y becas entre los países y las instituciones extranjeras de enseñanza universitaria se promueve la inmersión del universitario en el mundo laboral. También se considera que las tecnologías vanguardistas de la información instituyen una herramienta esencial en este proceso porque permiten el alcance de un nivel superior educativo. (CONEAU, 2008, pp. 10 – 11).

El Perú es un país pluricultural y complejo por lo cual la calidad de la educación superior debe adquirir ciertos parámetros y estándares para la apropiada provisión de este servicio y alcanzar el fin primordial que es la formación de la persona de manera integral no solo en el aspecto educativo sino humanístico y que le permita un mejor desenvolvimiento en la sociedad.

Evaluación de la calidad de la educación superior

De hecho, Vincenzi (2013) señaló que la evaluación de la calidad tiene sus propuestas en base a las dimensiones de una institución educativa de nivel superior: la superestructura, la estructura y la infraestructura. La superestructura alude al ente superior de una entidad educativa e incorpora la misión, la visión, los objetivos, las finalidades, el perfil del egresado y el modelo educativo. La estructura se relaciona con la organización académica y con los docentes y estudiantes del proceso educativo, comprende los diferentes planes de estudio, las líneas y los proyectos de investigación, las acciones de extensión y transferencia y de transmisión del conocimiento. La infraestructura se refiere a los recursos materiales, los recursos financieros, y los servicios (la biblioteca, la informática y otros). (Álvarez, *et al*, 2014, pp. 8 – 9).

Bartolomé, Blanco, Hernández y Murguey (2006) definieron la evaluación como un proceso de valoración, sostenido en evidencias y entre sus propósitos está la de entender la situación actual de la organización y afrontar proyectos futuros. Debe tenerse en cuenta, como un proceso normal, duradero que acceda instaurar una cultura de evaluación para acrecentar la calidad de los distintos elementos que forman la institución. La evaluación y su posterior excusa cumplen con dos objetivos elementales, la primera que es

contribuir con tener una distinta visión para la toma de decisiones en la producción de estrategias de cambio y mejora; la otra permite afianzar los logros obtenidos sobre la base del conocimiento e información conseguida en el proceso. Esta evaluación se debe llevar a cabo a través de la decisión originada en la propia institución, sea de los clientes de los servicios que brinda la institución, sea de los actores académicos o también de quienes presiden la gestión. (p. 168).

La evaluación de la calidad es entendida como un proceso formativo que brinda a las instituciones la oportunidad de dar una vista al interior de su gestión y analizarla para poder realizar cambios en busca de la mejora a través de un sustento permanente y progresivo, además fortalecer su capacidad de auto regulación e instaurar una cultura de evaluación continua.

Acreditación de la calidad de la educación superior universitaria

Según la CONEAU (2008) señaló que la acreditación de la calidad de nuestra educación peruana tiene su origen y fundamentación en la Ley General de Educación y es considerada de importancia en todos los programas educativos que rigen en la totalidad de regiones del país, en esta ley se constituye la formación de un entidad independiente que respalde ante la población la calidad de las diversas universidades en nuestro país. Cuando se da la promulgación de la Ley 28740 (ley de SINEACE) se da inicio al proceso de la acreditación de la calidad de las universidades y de sus planes de estudios; incluye los estudios de pregrado y post grado, los cuales quedan bajo la jurisdicción del Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación, Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria – CONEAU. (p. 4).

La Ley del SINEACE N° 28740 (2006) definió la acreditación como aquel proceso en el cual una institución educativa participa de forma voluntaria en un proceso de evaluación de su gestión integral, obteniendo resultados favorables, los cuales se publican para el conocimiento de la sociedad. (p. 2).

Según la Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior – RIACES (2004) señaló que calidad es considerada el nivel en el cual un grupo de atributos que marcan la diferencia propios a la enseñanza de nivel universitaria cumplen con alguna demanda o alguna perspectiva establecida. Explicándolo de un modo más simple y somera se podría decir que se refiere al apropiado funcionamiento de las universidades o cualquier entidad de educación superior. Para medirse apropiadamente se compromete la evaluación al docente, el método de aprendizaje, la gestión de los recursos y los resultados obtenidos. La educación no es simplemente considerada obtención de instrucción o cultura, sino incluso de algunas técnicas y métodos, una educación pluricultural, el uso de la ciencia, la adquisición de un pensamiento superior y la suficiencia de reconocer la evolución. Es fundamental estimar hasta que nivel la organización y la gestión educativa afronta la actual problemática que presenta la nación y las acciones para resolver dicha situación. Por lo tanto podemos decir que la acreditación mide la calidad a través de niveles y estándares no como un ordenamiento jerárquico (CONEAU, 2008, pp. 11 -12).

La acreditación es parte de un programa de evaluación de la educación universitaria en nuestro país, que va a permitir el reforzamiento y mejoramiento de los resultados obtenidos de la autoevaluación y evaluación externa a la que se ha sometido la

institución educativa, todo este proceso tiene el objetivo de optimizar aquellos factores involucrados en el aprendizaje y en el crecimiento de las habilidades y destrezas que permitan conseguir un alto nivel de excelencia profesional y mejor desenvolvimiento en el trabajo.

Dimensiones de la variable calidad de la enseñanza universitaria.

Dimensión recursos humanos

Según Either (1989) señaló que los recursos humanos, considerados clientes internos, influyen en gran medida al concepto de calidad, debido a que son los interventores que manifiestan distintos objetivos o condiciones y diferentes enunciados en relación a la concepción de calidad de la enseñanza. (Saraiva, 2008, pp.42-43).

Según Amante (2007) describió como clientes internos (recursos humanos) a los estudiantes, quienes son considerados los más valiosos y cuya motivación fundamental es aprender y crecer intelectualmente, además hay otros clientes como los docentes, el personal administrativo y el personal no docente quienes tienen otras prioridades como la valoración profesional o la retribución por su desempeño. (Saraiva, 2008, p. 51).

Según De Soto (2006) los recursos humanos, en las distintas organizaciones ya sean las de producción o servicio, son indispensables y tienen vital importancia para desarrollar las políticas, las metas y objetivos de la institución, por lo cual existe la necesidad de contar con personal competente preparado y comprometido con el futuro organizacional. (p. 11).

Además Milkovich y Boudreau (1994) nos refieren que los recursos humanos no son considerados solamente unidades económicas reemplazables que puedan encajarse en algún puesto de trabajo de manera mecánica, sino más bien resultan indispensables para el éxito de toda organización, institución o empresa. (De Soto, 2006, p. 2).

Dimensión recursos materiales y financieros

Según Ethier (1989) considera los recursos materiales y financieros como un parámetro esencial que asienta la calidad y que se encuentra a la disposición de un servicio educativo. (Saraiva, 2008, pp.42-45).

Según Arias y Heredia (1999) definió los recursos materiales a las cosas que requiere una organización para que se procesen, combinen y llegar a producir un servicio, una información o un producto final, entre los cuales se encuentran los bienes materiales, las materias primas y el dinero, y define a los recursos financieros como el medio económico con los que cuenta la institución para realizar actividades y operaciones que se requieran. (p. 69).

Dimensión proceso educativo

Según Chua (2004) el proceso educativo considera al método de la enseñanza y el aprendizaje; los contenidos y las unidades curriculares; la competencia y el adiestramiento de los docentes, la curricula estudiantil; las actividades estudiantiles y recreativas, la evaluación que permiten a un sujeto un desarrollo integral para su mejor desenvolvimiento personal y en sociedad. (Saraiva, 2008, p. 43).

Dimensión resultado académico

Según Saraiva (2008) definió los resultados académicos como aquella respuesta al proceso enseñanza – aprendizaje y que están vinculados estrechamente con el desenvolvimiento personal y social de los alumnos. (p. 42).

Fundamentación científica técnica y humanística de la variable satisfacción académica

Definición de la variable satisfacción académica

Según Gento y Vivas (2003) definió, satisfacción académica es la estimación positiva que normalmente tienen los alumnos de los productos y vivencias vinculadas con la educación que reciben, en torno al interés de sus propias necesidades y al hecho del deseo de alcanzar sus expectativas. (Candelas, *et al*, 2013, p. 262).

Salinas y Martínez (2007) destacaron que es vital señalar que la satisfacción de los alumnos es considerada pilar básico en los programas y planes de gestión que se llevan a cabo en las instituciones educativas, debido a que su principal función es la impartición de educación dirigida a ellos. Este objetivo se cumplirá y se demostrara a través de su satisfacción y su permanencia en las entidades educativas. Del tal modo, todo lo que está alrededor al conjunto de fases que se programa para hacer posible la enseñanza y el aprendizaje están encaminadas a un fin común que es la excelencia, que viene a incluir todo lo necesario para que estas fases se ejecuten, de la mejor forma posible: las áreas de estudio, el servicio bibliotecario, el cafetín, las áreas verdes, los servicios administrativos, las áreas deportivas, el estacionamiento, la limpieza de todas estas áreas. (p.169).

Según Alves y Raposo (2005) satisfacción del estudiante en la universidad ha tomado una esencial trascendencia para las instituciones educativas de esta índole, pues dependen de ella para su subsistencia. Solamente con la satisfacción del estudiante se lograra obtener el éxito estudiantil y la continuidad de los alumnos en la institución educativa, y más que todo, la creación de un valor positiva que va de persona en persona. De tal modo, es de vital importancia descubrir formas certeras para mesurar la satisfacción del estudiante en la educación superior, proporcionando así a las universidades reconocer su realidad, contrastarla con la de los otros contendores y examinarla en el transcurrir del tiempo. (Salinas, *et al*, 2008, p. 42).

La satisfacción académica tiene un trasfondo cognitivo y emocional, por lo cual se dificulta de cierto modo una definición precisa de ella, debido a que está relacionado a múltiples factores, pero que nos permite reconocer como viene desarrollándose todo el proceso educativo en función de lo que perciben (satisfacción o insatisfacción) uno de los ejes de las universidades que son los estudiantes considerados también los principales clientes del servicio educativo.

Enfoques teóricos de la variable satisfacción académica

La teoría de las necesidades de Maslow

Según Angulo (2008) Maslow desarrolló la teoría de la motivación basado en la jerarquía de las necesidades que tienen influencia en el comportamiento del ser humano. Maslow refería que las necesidades de los seres humanos son elementos determinantes en el comportamiento y planteo en ordenarlas por categorías de acuerdo la prioridad en las que pueden ser satisfechas de tal modo que el empeño del ser humano se direcciona al nivel

más bajo de las necesidades que no ha logrado satisfacer. En esta jerarquía las necesidades básicas deben ser satisfechas antes de que el individuo empiece acciones para satisfacer otras necesidades. Una necesidad primaria o fisiológica es una de las más primordiales y las que definen el comportamiento en tanto no sean satisfechas. La persona para que pueda satisfacer las más altas de sus necesidades primero debe satisfacer las necesidades básicas que tiene. Al momento que la persona está apropiadamente cómoda y segura aparece el estímulo para que se vaya en busca de la satisfacción de otros niveles, siempre buscando querer satisfacer necesidades de mayor jerarquía es decir se va en busca de la satisfacción de niveles de necesidades superiores. La satisfacción de una necesidad conduce rápidamente a satisfacer las subsiguientes necesidades, y cada vez las de mayor jerarquía. Según la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, en la pirámide se representa las siguientes necesidades: (a) necesidades fisiológicas. (b) necesidades de seguridad. (c) necesidades de pertenencia, relacionado con el contacto social, afiliación a grupos, tener amigos y conocidos, las organizaciones, el afecto, etc. (d) las necesidades de estimación, que son el respeto, el prestigio, la admiración, el poder, el reconocimiento, la reputación, la posición social, etc. (e) necesidad de autorrealización que vienen a ser las necesidades de crecimiento, como la realización. (pp. 31 – 34).

Maslow nos ha heredado su teoría de la motivación humana, en la cual existe una correspondencia vital entre la presencia de la necesidad y la búsqueda de la satisfacción de dicha necesidad, el ser humano en su complejidad tiene niveles de necesidades que viene satisfaciendo de una en una, siempre empezando por lo más primitivo o fisiológico. Este enfoque teórico respalda nuestra tesis en el hecho que frente a la necesidad de recibir educación buscamos la satisfacción de alcanzar una educación de calidad.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Carmona y Leal (1998) la teoría de los dos factores descrita por Herzberg fue planteada en relación a la satisfacción laboral, según este precepto hay algunos componentes que conllevan a la satisfacción laboral y otros componentes muy diferentes que conllevan la insatisfacción laboral. Para el desarrollo de esta teoría Herzberg definió dos tipos de factores, los higiénicos que provocaran insatisfacción si la escala alcanzada es insuficiente, y que no van a provocar satisfacción si se logra una escala apropiada. A diferencia de los denominados factores de crecimiento que producen satisfacción cuando la escala viene a ser suficiente y no ocasionan insatisfacción cuando la escala llega a ser insuficiente. Por lo cual, se puede deducir que la satisfacción y la insatisfacción no vendrían a ser considerado polos opuestos o contrarios más bien que existiría una simultánea interpretación, considerándose que lo opuesto de la insatisfacción no se podría considerar satisfacción, solo ausencia de insatisfacción y lo opuesto de la satisfacción no sería la insatisfacción, al contrario la no existencia de satisfacción. (p. 54).

Angulo (2008) nos indicó que Herzberg descubrió una gama de factores o categorías de índole laboral que producen elevados grados de motivación y satisfacción en el ámbito laboral. Estas categorías, que están estrechamente vinculados con lo natural y el asunto laboral, se denominan elementos motivadores y son: aquellos que permiten a la persona estar motivada en el desempeño de sus labores, ser responsable y orgullosa de realizar las actividades que le competen así como sentirse valorada y respetada por los logros que alcanza. La no presencia de los elementos motivacionales en el entorno laboral, no imprescindiblemente producirán insatisfacción. Esto le concierne a que no se ha alcanzado la satisfacción de alguno de los factores higiénicos que podríamos describir de

manera resumida, como todo lo concerniente a la administración de la empresa, la supervisión que debe ser permanente, las buenas relaciones que se deben mantener con todos los que laboran en la empresa, la forma y modo en la que se trabaja, el sueldo que se percibe, la categoría de la empresa y la estabilidad y formalidad al adquirir un puesto. (pp.35 -36).

De los enfoques teóricos relacionados con la satisfacción podemos dilucidar, que frente al hecho de sentir satisfacción hay una contraparte que es una necesidad, frente a una necesidad satisfecha, aparecerá o se necesitara satisfacer una nueva necesidad que comúnmente tendrá una mayor jerarquía que la anterior.

Satisfacción personal del cliente/usuario

Según Kotler y Keller (2006) definió la satisfacción del usuario como una percepción de deleite o desilusión que se obtiene de la comparación de la experiencia que se ha tenido de los productos con las expectativas de beneficios percibidos previamente. Si el resultado es inferior a la expectativa, el cliente quedara insatisfecho. Si el resultado está a nivel de la expectativa, el usuario quedara satisfecho. Si el resultado supera la expectativa, el cliente quedara muy satisfecho o se podría decir encantado. (p. 144).

Según Clemente (2001) señaló que la satisfacción se entendería como una apreciación de tipo cognitiva y personal que hace un individuo de la vida, teniendo en cuenta la valoración que tiene de su vida personal, de sus esperanzas, sus deseos, sus metas alcanzadas, fortalecidos en las pautas que uno mismo asume y que se desarrollan de un modo preciso y exacto en su vida. La satisfacción se observa influenciada por diversas

variables, tanto de índole social así como cultural, indicando entre las más notables el nivel socioeconómico y el nivel cultural de las personas, como por variables de índole personal, estando entre las más importantes la edad, sexo, incluyendo las mismas características y atributos de personalidad, que pueden condicionar la valoración de la vida o de un aspecto de la misma como más o menos satisfactorio. (pp. 189 – 198).

Según Grande (2005) señaló que la satisfacción de un cliente o usuario se puede entender si se compara la percepción que tiene de los beneficios que ha obtenido de un producto o servicio, en relación con las expectativas que tenía de los beneficios que podía haber obtenido del mismo producto o servicio, en términos matemáticos podemos decir que la satisfacción es igual a las percepciones menos las expectativas. (p. 345).

La satisfacción que viene a ser el nivel de conformidad de un cliente, que ha adquirido un producto o que ha recibido algún servicio, es vital para que toda empresa u organización mantenga su rentabilidad y competitividad en el medio en el que se desempeña, por ello en la actualidad los estudios de mercadotecnia son periódicos y continuos para controlar y buscar cuáles son las expectativas que tiene el cliente para que la empresa mantenga la oferta de los productos o servicios que el cliente requiere.

Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos

Nos detalló Pichardo, *et al.*, (2007) que actualmente se viene dando una elevada inclinación por reconocer las expectativas que tienen los alumnos universitarios en relación a la mejora del proceso educativo. Los estudios realizados en relación a esto, se asocian en dos clases: las que se vienen realizando para conocer qué es lo que el alumno puede esperar

de la institución y aquellas que vienen estudiando las expectativas de los alumnos en relación al proceso de enseñanza – aprendizaje. (Álvarez, *et al*, 2014, p. 9).

Según Mejías (2009) señaló que medir la satisfacción del cliente cobra sentido siempre y cuando este acompañado de hechos que inciten al perfeccionamiento y a la originalidad, por lo cual medir la satisfacción de los alumnos de un modo constante, continuo y apropiada, dirigiría a la toma de decisiones precisas que posibiliten acrecentar sus potenciales y enmendar sus falencias. (Álvarez, *et al*, 2014, p. 9).

Los servicios educativos en el mundo actual buscan cada día alcanzar la calidad necesaria para poder satisfacer a los usuarios que requieren de este servicio que es fundamental en el progreso de toda sociedad, la problemática reside en enfocarse o enfatizar el área indicada que elevaría la calidad de las instituciones educativas, buscar en las aulas (infraestructura), profesores (metodología), personal (servicio administrativo) o en los propios alumnos (conocimientos previos, aspiraciones, otros); debido a que la integridad de la calidad lo hace un todo de la institución no solo una parte, para poder lograrlo una importante escala de medición viene a ser la satisfacción de los usuarios o también llamados clientes (alumnos, padres de familia y otros).

Dimensiones de la variable satisfacción académica

Dimensión aspectos académicos

Según Candelas, *et al*, (2013), define aspectos académicos como la instrucción demostrada por los docentes, los métodos y técnicas de educación utilizadas por la plana docente de la institución educativa. Incluye variables que comprenden la idoneidad en la enseñanza

impartida por los docentes, así como los programas de aprendizaje que tiene la entidad educativa, así como las diversas actividades deportivas que brinda la institución. (pp. 7-8).

Según Hernández, García, Ortega, Martínez y Avelino (2010) explicaron que los aspectos académicos vienen a ser todo lo concerniente para ofrecer una educación de alto nivel, comprende las técnicas, factores y programas propios de la universidad que se brinda a los estudiantes. Considera a lo que influye en el proceso educativo, la docencia, todo lo que implica la carrera, el desarrollo personal y profesional, así como las relaciones interpersonales. (pp.39 - 40).

Dimensión aspectos administrativos

Según Candelas, *et al*, (2013) los aspectos administrativos son aquellos procesos administrativos que son internos y propios utilizados para mejorar la experiencia educativa. En términos generales, considera procesos, recursos y métodos relacionados a los aspectos académicos como la forma de matrícula, la elección de los cursos, la atención en la biblioteca, etc., siendo este un área importante dentro de las universidades que se debe de considerar y también como un punto básico para los planes de mejora de la institución. Y por ende así alcanzar una alta satisfacción al alumnado. (pp. 7-8).

Según Hernández, *et al*, (2010) considera los aspectos administrativos como el proceso por medio del cual se planifica, organiza y dirige todos aquellos componentes de la universidad para alcanzar sus objetivos en el sistema de aprendizaje y enseñanza, incluye todo lo concerniente a organización curricular, y al funcionamiento administrativo y organizacional del departamento.(pp.39 -41).

Justificación

Justificación legal

Nuestra investigación viene a estar justificada legalmente en base al Título I, Capítulo II, artículo 14 de la Constitución Política del Perú en donde se describe que la educación es la encargada de impulsar el conocimiento, el estudio y el ejercicio de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Nos prepara para la vida y el trabajo y promueve la solidaridad, por lo tanto es deber del Estado fomentar el desarrollo científico y tecnológico de nuestro país. A su vez también en base al artículo 13 de la Ley General de Educación en el cual se conceptualiza la calidad de la educación, como el lograr un nivel óptimo en la formación integral de las personas para su desenvolvimiento y superación en la sociedad. Por lo cual se debe garantizar que la educación impartida sea de la mayor calidad posible y que alcance los niveles más altos de satisfacción en el estudiante.

La Ley Universitaria N° 30220 cita en el artículo 5 que uno de los principios de las universidades es la calidad académica y en el artículo 6 que uno de los fines de las universidades es preparar al profesional con un alto nivel de calidad de manera global y con un absoluta noción de compromiso social en base a los requerimientos del país. Para lo cual esta investigación busca promover la formación de instituciones educativas eficaces como parte de la política educativa considerándolo un elemento esencial de calidad.

Justificación teórica

Se considera que la importancia de esta investigación radica en analizar la satisfacción académica como un componente de la calidad de la educación universitaria debido a que

esta es un factor estratégico en la política educativa de todos los países. La educación es un tema complejo a desarrollar por sí misma, debido a que afecta en su totalidad y de manera integral al desarrollo del ser humano, por lo cual estamos considerando la satisfacción del estudiante en un instrumento vital para la medición y evaluación de la calidad de cualquier institución educativa.

Justificación social

Desde el punto de vista pedagógico, se ha considerado que la calidad educativa es uno de los enunciados más utilizados en nuestra actualidad en el área educativa, como un punto referencial que justifique todo aquel proceso de transformación o proyecto de trabajo en aras de la superación educativa, involucrando todo los elementos necesarios para alcanzar el auge en esta área. Además se considera a la efectividad y eficacia como los factores, reconocidos de suma importancia y son objeto de estudio desde hace algunos años.

Justificación metodológica

Para lograr los objetivos del estudio se elaboró un cuestionario para poder valorar la calidad de la enseñanza universitaria la que nos posibilita conocer la percepción del estudiante durante su preparación universitaria y un cuestionario de satisfacción académica del estudiante para determinar el grado de satisfacción alcanzado en concordancia a la calidad de la enseñanza universitaria. Dichos cuestionarios fueron validados por juicio de expertos lo que nos permitió su aplicación y poder responder a los problemas planteados en nuestra investigación y alcanzar nuestro objetivo que era

determinar la relación de calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica de las internas de obstetricia.

Problema

El desarrollo económico, social e intelectual de un país depende de manera fundamental de la educación impartida en los diferentes niveles, uno de los cuales es la educación superior que permite la formación de profesionales que vienen ofertando sus servicios en el mercado mundial así como en el nacional; dependerá de que tan eficaz y eficiente fue dicha preparación estudiantil para que se logre desenvolverse en un entorno competitivo ofreciendo un alto nivel de productividad y calidad en las diferentes áreas profesionales en la que los jóvenes se vienen preparando. El área de salud no se exime de esta situación por lo cual las carreras de salud vienen teniendo un exceso de oferta en las diferentes universidades ya sean nacionales o privadas, pero lo que no viene probablemente siendo evaluado es si la oferta de esta educación superior va de la mano con la exigencia de nuestra sociedad, que necesita a una persona preparada con una educación de mayor calidad. Así como no se tiene la consideración de evaluar la satisfacción del principal cliente de las instituciones universitarias que son los estudiantes, el potencial recurso que permitirá un creciente desarrollo de nuestra sociedad.

Wilson (1992) definió el concepto de la calidad de la enseñanza universitaria muy relacionado a la eficacia y efectividad dentro del marco estudiantil que consiste en el alcance de la educación a la mayor cantidad de estudiantes, a la ampliación del éxito del estudiante, a la adecuación de la fase enseñanza – aprendizaje; al adiestramiento de los docentes ; al acrecentamiento de los bienes utilizables en las organizaciones educativas; y

al reforzamiento de la valoración de los alumnos, determinado por la búsqueda de la calidad en las diferentes áreas del entorno educativo. Dimensiones de la calidad de la enseñanza universitaria: recursos humanos, recursos materiales y financieros, proceso educativo y resultado académico.

Según Gento y Vivas (2003) definió, satisfacción académica es la estimación positiva que normalmente tienen los alumnos de los productos y vivencias vinculadas con la educación que reciben, en torno al interés de sus propias necesidades y al hecho del deseo de alcanzar sus expectativas. Dimensiones de la satisfacción académica: aspectos académicos y aspectos administrativos.

La investigación se desarrollara en la Escuela Académica Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que viene a ser una institución pública, considerada una de las más destacadas universidades del país.

Las entidades educativas, en este caso las universidades afrontan cada día la dificultad de ofertar una mejor calidad de la educación superior, por diversos factores, principalmente por la alta competencia de distintas instituciones que vienen ofertando educación sin considerar los parámetros correspondientes que engloba brindar una educación de calidad. Las características de un servicio como es la educación determinan el nivel de satisfacción del estudiante, que muchas veces por ser considerado el personaje en proceso de formación pierde valor para ser considerado como un punto sustancial en los cambios necesarios de la educación que se oferta.

Las autoridades de las instituciones educativas así como los docentes consideran y basan el nivel de calidad muchas veces en parámetros ya establecidos aplicados mediante técnicas de inspección , evaluaciones o situaciones de acreditación para garantizar un control de calidad en relación a instrumentos de evaluación de expertos pero no consideran que el mayor valor de evaluación lo presentan los propios estudiantes que son los que conocen su entorno y realidad y las necesidades que presentan en relación a recibir dicha educación que los está formando para insertarse en la sociedad, que muchas veces les permitirá un desarrollo óptimo como profesionales o los llevara a decaer en el intento.

En nuestro país la calidad total ha venido teniendo muchas transformaciones, debido a que calidad engloba una definición multidimensional, coincidir en los conceptos o parámetros de como ofertar educación de calidad se ha transformado en el presente en una situación difícil y complicada. Cada vez se hace más arduo realizar trabajos enmarcados en la gestión educativa y más que todo a nivel universitario, porque buscan alcanzar la satisfacción de necesidades de los que están inmersos en el proceso educativo y a la vez satisfacer las expectativas de los clientes, pero hasta la fecha se continua con la búsqueda de quien o quienes son los principales clientes de dichas instituciones. Teniendo en consideración que la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, en este caso de los estudiantes, son el elemento fundamental de los procesos de gestión de la calidad y además son la base del éxito de toda institución.

A nivel internacional: Manuel Pereira en el año 2014 realizo la investigación de educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados. Universidad de Coruña. A nivel nacional: Isabel Urrue y colaboradores en el año 2013 - 2014 realizaron la investigación de satisfacción de los alumnos con la calidad de

enseñanza de los profesores de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

De persistir esta situación se generaría cambios bruscos en nuestra sociedad, tanto a nivel social como económico e intelectual debido a que la competitividad de los profesionales y desempeño de ellos se minimizaría o se perdería, durante el proceso de la preparación universitaria.

Por lo tanto esta investigación establecerá la relación entre calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de la satisfacción académica de las internas de obstetricia de la UNMSM con la finalidad de acrecentar el entendimiento de dichas variables. Las altas autoridades de la universidad al tener este conocimiento y al haber brindado la autorización para la ejecución del estudio, asumimos que ejecutarán las acciones pertinentes para que los alumnos puedan desarrollar una educación de la más alta calidad y tener el más alto nivel de satisfacción académica.

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016?

Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la calidad de los recursos humanos con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016?

¿Cómo se relaciona la calidad de los recursos materiales y financieros con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016?

¿Cómo se relaciona la calidad del proceso educativo con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016?

¿Cómo se relaciona la calidad del resultado académico con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016?

Hipótesis

Hipótesis General

La calidad de la enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

Hipótesis Específicas

La calidad de los recursos humanos se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

La calidad de los recursos materiales y financieros se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

La calidad del proceso educativo se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

La calidad del resultado académico se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la calidad de los recursos humanos y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

Explicar la relación entre la calidad de los recursos materiales – financieros y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

Identificar la relación entre la calidad del proceso educativo y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

Identificar la relación entre la calidad del resultado académico y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Definición conceptual de variables

Variable 1: Calidad de la enseñanza universitaria

Wilson (1992) definió el concepto de la calidad de la enseñanza universitaria muy relacionado a la eficacia y efectividad dentro del marco estudiantil que consiste en el alcance de la educación a la mayor cantidad de estudiantes, a la ampliación del éxito del estudiante, a la adecuación de la fase enseñanza – aprendizaje; al adiestramiento de los docentes ; al acrecentamiento de los bienes utilizables en las organizaciones educativas; y al reforzamiento de la valoración de los alumnos, determinado por la búsqueda de la calidad en las diferentes áreas del entorno educativo. (Saraiva, 2008, p.42).

Variable 2: Nivel de satisfacción académica

Según Gento y Vivas (2003) definió, satisfacción académica es la estimación positiva que normalmente tienen los alumnos de los productos y vivencias vinculadas con la educación que reciben, en torno al interés de sus propias necesidades y al hecho del deseo de alcanzar sus expectativas. (Candelas, *et al*, 2013, p. 262).

2.2 Operacionalización de variables

Definición operacional

Variable 1: Calidad de la enseñanza universitaria

Es un conjunto de procedimientos o actividades estratégicas para valorar la variable calidad de la enseñanza universitaria con sus dimensiones como: recursos humanos, recursos materiales y financieros, proceso educativo y resultados académicos, medido con un instrumento de escala ordinal politómica.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Calidad de la Enseñanza Universitaria

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Recursos humanos	Formación profesional y didáctica del docente	1-7		Buena (21-28)
	Preparación previa del alumnado			Regular(15-20)
	Personal administrativo y de vigilancia			Mala (7-14)
Recursos materiales y financieros	Infraestructura	8-18		Buena (33-44)
	Disponibilidad de recursos de apoyo a la docencia			Regular(23-32)
	Disponibilidad de espacios			Mala (11-22)
	Horarios			
Proceso educativo	Competencias profesionales	19-28	Desacuerdo=1 Indiferentes=2 De acuerdo=3 Muy de acuerdo=4	
	Competencias académicas			Buena (30-40)
	Cumplimiento de la programación docente			Regular(21-29)
	Evaluación del rendimiento académico			Mala (10-20)
Resultado académico	Comprensión de contenidos.	29- 34		Buena (18-24)
	Conocimientos adquiridos			Regular(13-17)
	Uso de tutorías			Mala (6-12)
	Rendimiento académico			
Total de variable		1-34		Buena (102-136)
				Regula(69-101)
				Mala (34-68)

Nota: Creado de Saraiva (2008)

Definición operacional

Variable 2: Satisfacción académica

Es un conjunto de procedimientos o actividades estratégicas para medir la variable satisfacción académica con dimensiones como: aspectos académicos y aspectos administrativos, medido con un instrumento de escala ordinal politómica.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción académica

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Aspectos académicos	Infraestructura	1-14	Insatisfecho=1	Alto (42 -56)
	Tecnología		Poco	Medio (29-41)
	Plana docente		satisfecho=2	Bajo (14-28)
	Metodología		Satisfecho=3	
	Plan de estudios		Muy satisfecho=4	
Aspectos administrativos	Matricula	15-22	Insatisfecho=1	Alto (24 -32)
	Servicio administrativo		Poco	Medio (17-23)
	Becas y convenios		satisfecho=2	Bajo (8-16)
	Servicios generales		Satisfecho=3	
			Muy satisfecho=4	
Total de variable		1-22		Alto (66 -88)
				Medio (45-65)
				Bajo (22-44)

Nota: Creado de Candelas et al (2013)

2.3 Método

El estudio realizado fue hipotético deductivo.

Bernal (2010) definió al método hipotético deductivo como un método que

parte de unas aseveraciones que tienen un carácter de hipótesis o supuestos, cuya búsqueda es objetar o distorsionar dichos supuestos, obteniéndose de ellos resultados que deberían comprobarse frente a los sucesos. (p. 60).

Behar (2008) nos refirió que en el método hipotético deductivo consiste en fijar la verdad o falsedad de las hipótesis, las cuales no se pueden comprobar directamente por tener un carácter de enunciado general. La esencia de este método se basa en saber cómo la verdad o falsedad del enunciado básico dice acerca de la verdad o falsedad de la hipótesis que se está poniendo a prueba; la propuesta metodológica incluye someter a exámenes a las hipótesis de la manera más exigente posible, no para encontrar los casos en los que se cumpla sino más bien ir en busca de aquellos que no se cumplan y seguir sosteniéndolas. (pp.40 -41).

2.4 Tipo de Investigación

El presente trabajo es de tipo básica.

Según Tam, Vera y Oliveros (2008) refirieron que la investigación básica tiene como objetivo mejorar el conocimiento *per se*, más que crear resultados que beneficien a la sociedad de manera inmediata. (p. 146).

Además Cazau (2006) nos definió que la investigación básica va en búsqueda del conocimiento por el conocimiento mismo, independiente de sus aplicaciones prácticas. El objetivo que presenta consiste en incrementar y analizar el saber de la realidad, por lo cual este saber que se está construyendo es un saber científico, su finalidad será el de

conseguir enunciados cada vez de mayor consideración que podrían ser una ley, una hipótesis o una teoría. (p. 18).

El nivel de la investigación fue descriptiva correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) describieron que aquel estudio descriptivo busca precisar las cualidades, particularidades y perfiles de las personas, los procesos, los objetos o de cualquier fenómeno que se sujete a algún análisis. En otras palabras, solo se pretende valorar o recolectar información de una forma independiente o conjunta de los hechos o variables que están en la investigación. Además definen que un estudio correlacional tiene como propósito conocer la relación o el grado de asociación que pueda existir entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o en algún contexto en particular. La utilidad principal de estos estudios es reconocer el comportamiento de una variable al comprender el comportamiento de otras variables vinculadas. (pp. 92 -94).

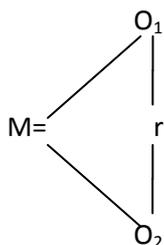
2.5 Diseño

El estudio fue no experimental de tipo transeccional.

Hernández, *et al*, (2014) definieron un estudio no experimental como aquella investigación que se ejecuta sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se hace en este tipo de investigaciones es analizar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural. No se tiene control directo sobre las variables independientes porque ellas ya acontecieron así como sus efectos. La investigación transeccional o transversal tiene como objetivo detallar las variables y estudiar su aparición e interrelación en un determinado

momento en el tiempo. La recolección de datos se realiza en un momento único en el tiempo. (pp. 152-154).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

M = 66 internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

O₁= Observación de Calidad de enseñanza universitaria

O₂= Observación de Satisfacción académica

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

La población participante en el estudio estuvo conformada por la totalidad de alumnas que cursaron el internado de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2016, siendo un total de 66 alumnas.

Tabla 3

Población de estudio

Sede de internado	N° de internas
Instituto Materno Perinatal	41
Hospital San Bartolomé	10
Hospital San Juan Lurigancho	7
Hospital Sergio Bernales	5
Hospital Santa Rosa	3
Total	66

Fuente: Área estadística de la Escuela Académica Profesional de Obstetricia

Muestra

La población estuvo constituida por 66 alumnas que realizaron el internado de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el 2016. Lo que demuestra que el presente estudio no tiene muestra, ni se realizó muestreo.

Criterios de selección

A continuación se va a señalar cuáles serán los criterios de inclusión y exclusión para la delimitación poblacional de nuestro estudio:

Criterios de Inclusión:

Alumnas del internado de obstetricia de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Criterios de Exclusión:

Alumnas que cursan del 1er ciclo al 8vo ciclo de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según Rodríguez (2008) definió que en una investigación las técnicas vienen a ser los mecanismos por los cuales se obtiene información entre los cuales tenemos la observación, el cuestionario, las entrevistas, las encuestas y otros. (Ruiz, 2011, p. 175).

Según Arias (2006) señaló que la técnica es el recurso o la manera especial por el cual podemos encontrar cifras, datos y/o información. (p. 67).

En nuestro trabajo de investigación utilizaremos la encuesta como instrumento para la recolección de datos.

La Encuesta

Según Díaz (2001) describió a la encuesta como un procedimiento estructurado de obtención de información por medio del cual se pregunta a las personas investigadas por aquellos datos que se requieren y necesitan para que después de ser estudiados obtener nuevos datos. (Ruiz, 2011, p. 171).

Nos comentó Arias (2006) que la encuesta es una técnica que nos va ayudar a

conseguir la información que necesitamos para nuestra investigación de un determinado grupo de personas acerca de ellos mismos o en relación a lo que estamos investigando. (p. 72).

A través de la encuesta, que es nuestro instrumento de recolección de datos, obtendremos la información necesaria para esta investigación.

Instrumento

Según Arias (2006) destacó que un instrumento de recolección de datos es aquel medio por el cual al ser aplicado en un grupo de personas con características similares nos permite obtener información útil para una investigación. (p. 69).

Instrumento para medir la calidad de la enseñanza universitaria

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario de Evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria

Autor: Nathalie Casas Hinostroza

Año: 2016

Lugar : Lima

Objetivo: Conocer la percepción de la calidad de la enseñanza universitaria recibida durante la preparación universitaria

Administración: Individual

Tiempo de duración: 20 a 25 minutos aproximadamente.

Contenido: Se diseñó un cuestionario de escala ordinal con un total de 34 ítems, distribuido en cuatro dimensiones: Recursos humanos, recursos materiales y financieros, proceso educativo y resultado académico, es decir se mide la calidad de la enseñanza universitaria con estos aspectos.

La escala y el índice correspondiente para este instrumento son como sigue:

Muy de acuerdo (4)

De acuerdo (3)

Indiferente (2)

Desacuerdo (1)

Tabla 4

Escalas y baremos de la variable calidad de la enseñanza universitaria

General	Cuantitativo				Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	
102 - 136	21-28	33-44	30 – 40	18 - 24	Bueno
69-101	15-20	23 -32	21 – 29	13 - 17	Regular
34 -68	7-14	11 - 22	10 – 20	6-12	Malo

Instrumento para medir el nivel de la satisfacción académica

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario de satisfacción académica del estudiante

Autor: Nathalie Casas Hinostriza

Año: 2016

Lugar : Lima

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción alcanzado en relación a la calidad d la enseñanza universitaria.

Tiempo de duración: 20 a 25 minutos aproximadamente.

Contenido: Se diseñó un cuestionario de escala ordinal con un total de 22 ítems, distribuido en dos dimensiones: Aspectos académicos y aspectos administrativos, es decir se mide la satisfacción académica con estos aspectos.

La escala y el índice correspondiente para este instrumento son como sigue:

Muy satisfecho (4)

Satisfecho (3)

Poco satisfecho (2)

Insatisfecho (1)

Tabla 5

Escalas y baremos de la variable satisfacción académica

General	Cuantitativo		Cualitativo
	Dim1	Dim2	
66 -88	42 - 56	24 - 32	Alto
45 - 65	29 - 41	17 - 23	Medio
22 - 44	14 - 28	8 - 16	Bajo

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

La validez de los instrumentos está avalada por el juicio de expertos y se ratificó con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que exhibe resultados adecuados en el juicio de expertos (Apéndice E).

Tabla 6

Resultados de validación por juicio de experto del instrumento para evaluar las variables calidad de la enseñanza universitaria y satisfacción académica

Apellidos y Nombres	Valoración
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Muy alto
Mgtr. Cesar Raúl Ramírez Fernández	Muy alto
Mgtr. Susana Elizabeth Rivera Beltrán	Muy alto

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad del presente trabajo de investigación se desarrolló mediante prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach para valorar la consistencia interna del cuestionario.

Para obtener la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a una muestra de 30 (internas de obstetricia), teniendo características muy semejantes a la población estudiada. Al obtener los puntajes totales se calcula el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad Inter-elementos de cada uno de los cuestionarios.

Tabla 7

Confiabilidad de la variable calidad de la enseñanza universitaria

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	34

Interpretación

El resultado nos sugiere que el instrumento de la variable calidad de la enseñanza universitaria es muy alta en confiabilidad, con una puntuación de 0.903 puntos.

Tabla 8

Confiabilidad de la variable satisfacción académica

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	22

Interpretación:

El resultado nos sugiere que el instrumento de la variable satisfacción académica es muy alta en confiabilidad, con una puntuación de 0.895 puntos.

2.8 Método de análisis de datos

En una investigación científica después de haber recolectado los datos necesarios, se debe analizar la información, siendo esta etapa la más atractiva dentro del proceso de investigación. Los datos recogidos son insuficientes por si solos, colocándonos frente al reto de encontrar significado a todo el material acumulado procedente de diversas fuentes.

Según Hevia (2001) señaló que esta fase se descubre subsiguiente a la utilización del instrumento y culminada la recolección de los datos, donde se empleara el análisis de los datos para dar las respuestas respectivas a los problemas planteados en la investigación. (p. 46).

Hurtado (2000) nos especificó que el objetivo del análisis es utilizar un grupo de estrategias y técnicas que le posibilita al investigador adquirir el conocimiento que estaba indagando, a partir del apropiado tratamiento de los datos reunidos. (p. 181).

Después de obtener los resultados que vienen a ser fruto de la utilización de nuestros instrumentos de investigación, se continuará a organizar la información obtenida para ingresarlos previa tabulación, a los programas y paquetes informáticos que estamos utilizando lo que nos permitirá la elaboración y presentación de tablas y gráficas estadísticas que reflejen los resultados.

Para el análisis de cada una de las variables se empleara el paquete estadístico EXCELL 2010 y el programa SPSS versión 22:

Estadística descriptiva: porcentajes en tablas y gráficas para mostrar la distribución de los datos.

Estadística inferencial: se utiliza para estimar parámetros y probar hipótesis, y se apoya en la distribución muestral.

Análisis No Paramétricos

Se calculan los coeficientes de la Correlación de Spearman, que es “una prueba de análisis no paramétrico y se utiliza cuando la escala de mi instrumento es ordinal” (Hernández, et al., 2014, p. 318).

Rho de Spearman se utiliza para medir el grado de relación de las variables.

Los instrumentos se sometieron a un estudio piloto, la validez de contenido y de constructo, validación del juicio de expertos y la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach.

2.9 Consideraciones éticas

En base a las particularidades del trabajo de investigación se ha tomado en cuenta los aspectos éticos que son primordiales, debido a que se ha trabajado con estudiantes del internado de obstetricia es así que la realización de la investigación ha contado con la autorización formal necesaria de parte de la dirección de la Escuela Académica Profesional de Obstetricia así como de la docente tutora responsable del internado, por lo que se aplicó el instrumento con el consentimiento informado respectivo, aceptando cooperar con el estudio de investigación. De igual forma, se conserva la individualidad y el anonimato, del mismo modo el respeto hacia el participante en todo momento,

preservando las respuestas que se dieron de manera minuciosa sin prejuzgar si fueron las más apropiadas por parte del encuestado.

III. Resultados

3. Análisis descriptivo de los resultados

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1 Análisis descriptivo de los resultados de la variable 1

Tabla 9

Medidas de frecuencia de la variable calidad de la enseñanza universitaria

Niveles de frecuencia	n	%
Buena	3	4,55
Regular	56	84,95
Mala	7	10,6
Total	66	100

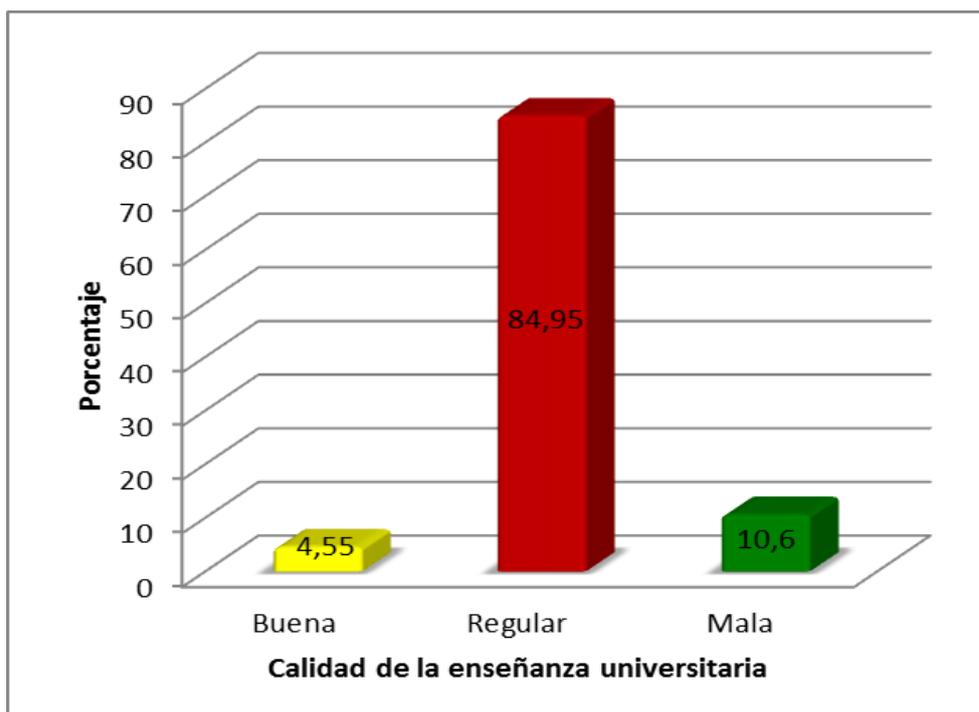


Figura 1. Medidas de frecuencia de la variable calidad de la enseñanza universitaria

En la tabla 9 y figura 1, se demuestra que de las 66 internas de obstetricia, el 4.5% presentan un nivel bueno, el 84.95% reflejan un nivel regular y el 10.60 % de ellos expresan un nivel malo con relación a la variable calidad de la enseñanza universitaria.

Tabla 10

Medidas de frecuencia de la dimensión Recursos humanos

Niveles de frecuencia	N	%
Buena	6	9,09
Regular	45	68,18
Mala	15	22,73
Total	66	100

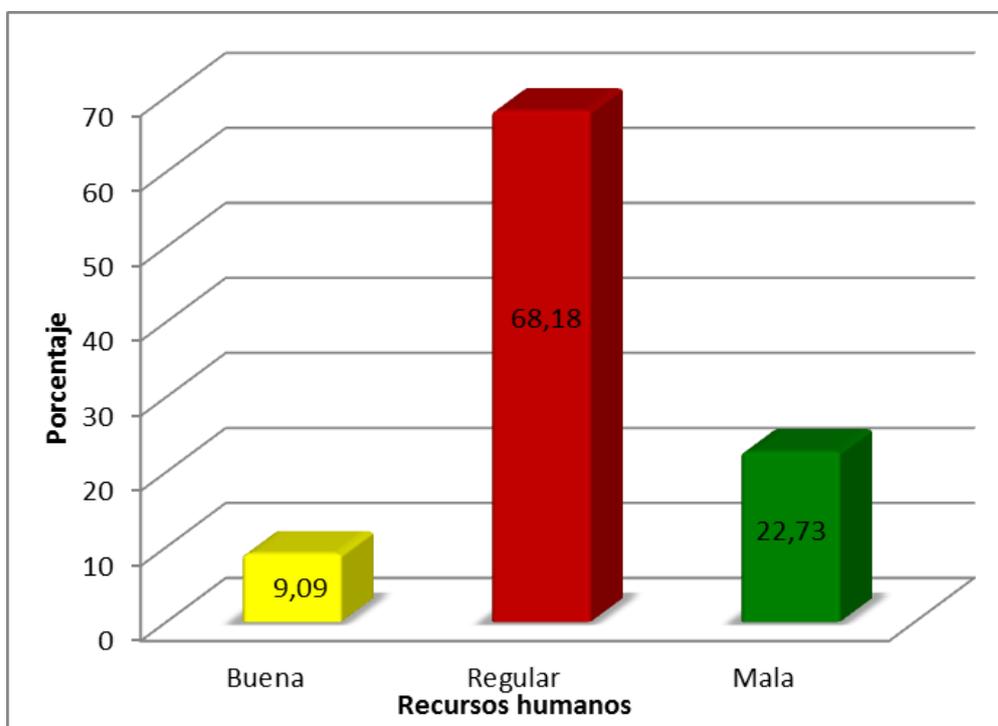


Figura 2. Medidas de frecuencia de la dimensión Recursos humanos

En la tabla 10 y figura 2, se demuestra que de las 66 internas de obstetricia, el 9.09% presentan un nivel bueno, el 68.18% reflejan un nivel regular y el 22.73% de ellos expresan un nivel malo con relación a la dimensión recursos humanos.

Tabla 11

Medidas de frecuencia de la dimensión Recursos materiales y financieros

Niveles de frecuencia	n	%
Buena	3	4,55
Regular	35	53,03
Mala	28	42,42
Total	66	100

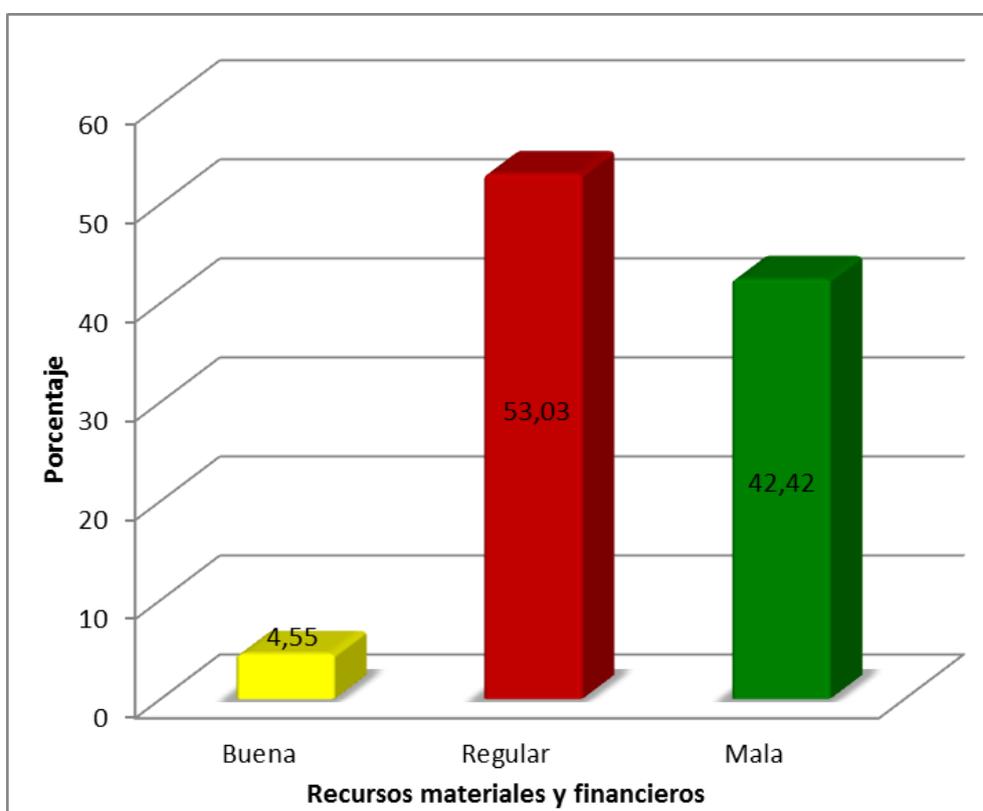


Figura 3. Medidas de frecuencia de la dimensión recursos materiales y financieros

En la tabla 11 y figura 3, se demuestra que de las 66 internas de obstetricia, el 4.55% presentan un nivel bueno, el 53.03% reflejan un nivel medio y el 42.42% de ellos expresan un nivel alto con relación a la dimensión recursos materiales y financieros.

Tabla 12

Medidas de frecuencia de la dimensión Proceso educativo

Niveles de frecuencia	n	%
Buena	11	16,67
Regular	42	63,63
Mala	13	19,7
Total	66	100

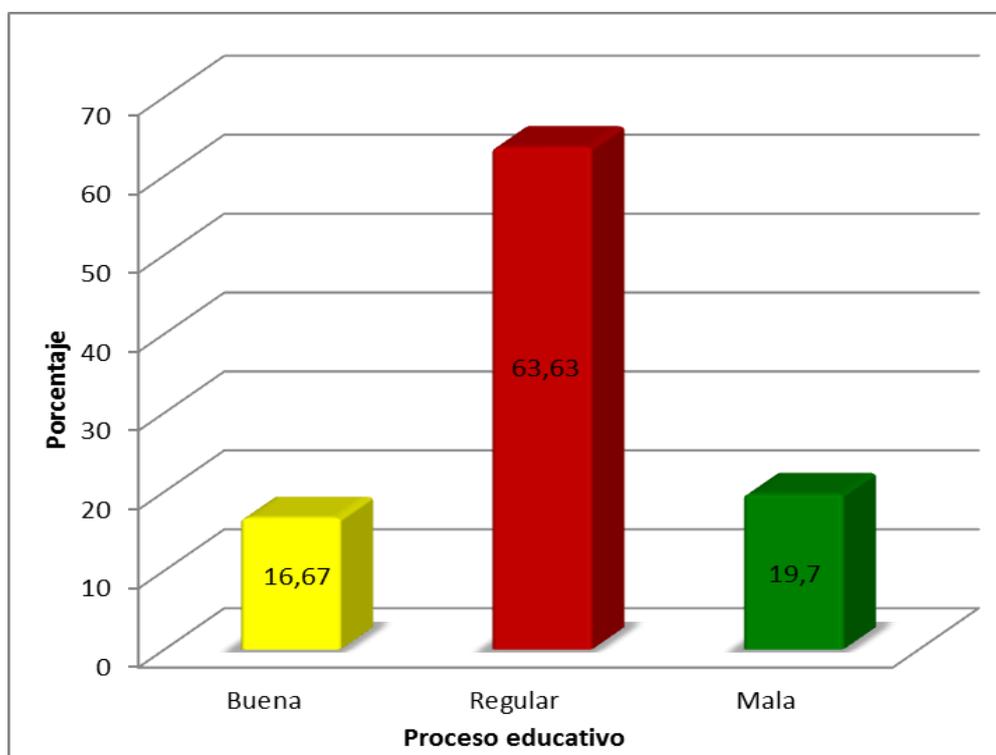


Figura 4. Medidas de frecuencia de la dimensión Proceso educativo

En la tabla 12 y figura 4, se demuestra que de las 66 internas de obstetricia, el 16.67% presentan un nivel bueno, el 63.63% reflejan un nivel regular y el 19.7% de ellos expresan un nivel malo con relación a la dimensión proceso educativo.

Tabla 13

Medidas de frecuencia de la dimensión Resultado académico

Niveles de frecuencia	n	%
Buena	11	16,67
Regular	37	56,06
Mala	18	27,27
Total	66	100

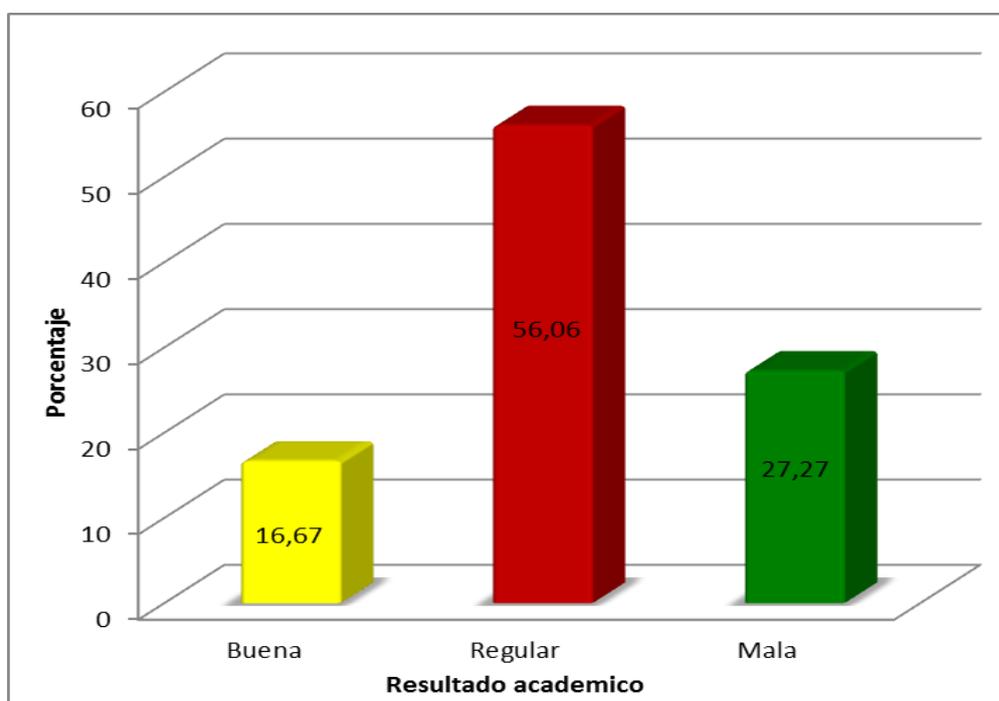


Figura 5. Medidas de frecuencia de la dimensión Resultado académico.

En la tabla 13 y figura 5, se demuestra que de los 66 internos de obstetricia, el 16.67% presentan un nivel bueno, el 56.06% reflejan un nivel regular y el 27.27% de ellos expresan un nivel malo con relación a la dimensión resultado académico.

3.1.2 Análisis descriptivo de los resultados de la variable 2

Tabla 14

Medidas de frecuencia de la variable Satisfacción académica

Niveles de frecuencia	N	%
Alto	1	1,52
Medio	59	89,39
Bajo	6	9,09
Total	66	100

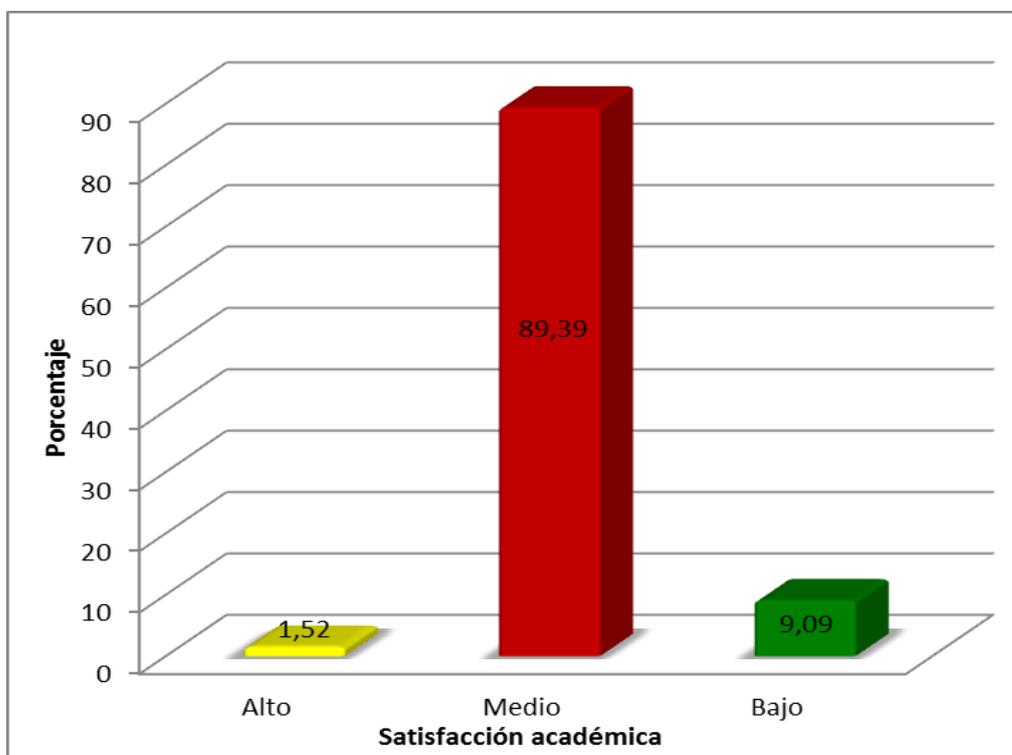


Figura 6. Medidas de frecuencia de la variable satisfacción académica

En la tabla 14 y figura 6, se demuestra que de las 66 internas de obstetricia, el 1.52% presentan un nivel alto, el 89.39% reflejan un nivel medio y el 9.09% de ellos expresan un nivel bajo con relación a la variable satisfacción académica.

Tabla 15

Medidas de frecuencia de la dimensión Aspectos académicos

Niveles de frecuencia	n	%
Alto	4	6,06
Medio	57	86,36
Bajo	5	7,58
Total	66	100

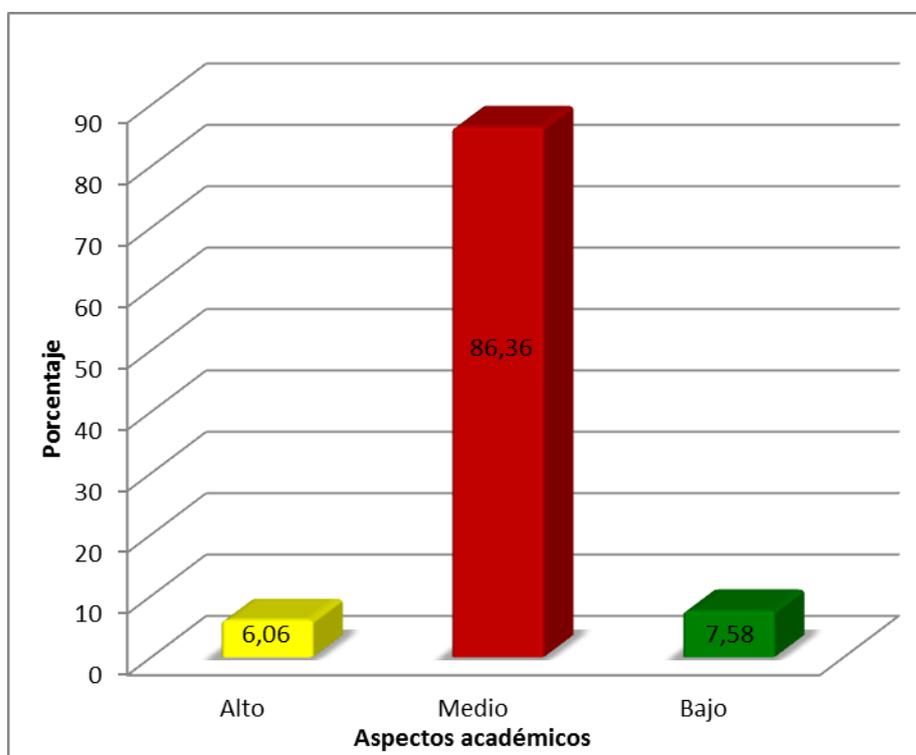


Figura 7. Medidas de frecuencia de la dimensión aspectos académicos.

En la tabla 15 y figura 7, se demuestra que de las 66 internas de obstetricia, el 6.06% presentan un nivel alto, el 86.36% reflejan un nivel medio y el 7.58% de ellos expresan un nivel bajo con relación a los aspectos académicos.

Tabla 16

Medidas de frecuencia de la dimensión Aspectos administrativos

Niveles de frecuencia	N	%
Alto	5	7,58
Medio	28	42,42
Bajo	33	50
Total	66	100

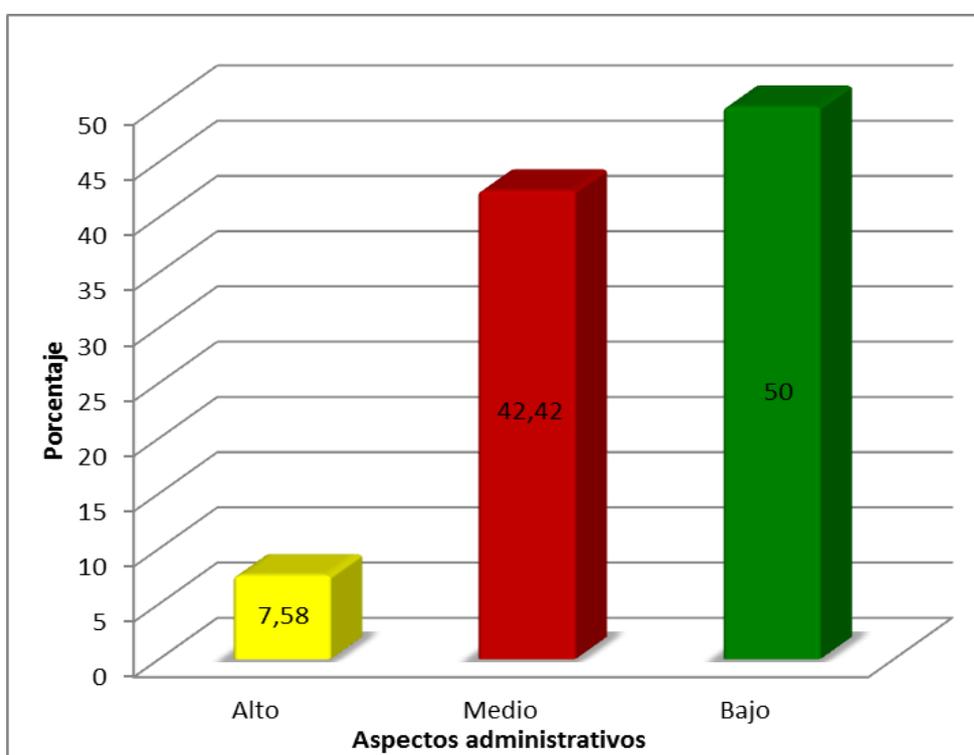


Figura 8. Medidas de frecuencia de la dimensión aspectos administrativos

En la tabla 16 y figura 8, se demuestra que de las 66 internas de obstetricia, el 7.58% presentan un nivel alto, el 42.42% reflejan un nivel medio y el 50% de ellos expresan un nivel bajo con relación a los aspectos administrativos.

3.2 Contrastación de hipótesis

Para corroborar esta hipótesis, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que este estadístico es el adecuado para ver relaciones entre variables cualitativas, que viene a ser el caso de la presente investigación.

Prueba de hipótesis general:

1) Formulación de la hipótesis

Ha: La calidad de la enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016

Ho: La calidad de la enseñanza universitaria no tiene relación directa y significativa con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016

2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

3) Regla de decisión

Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

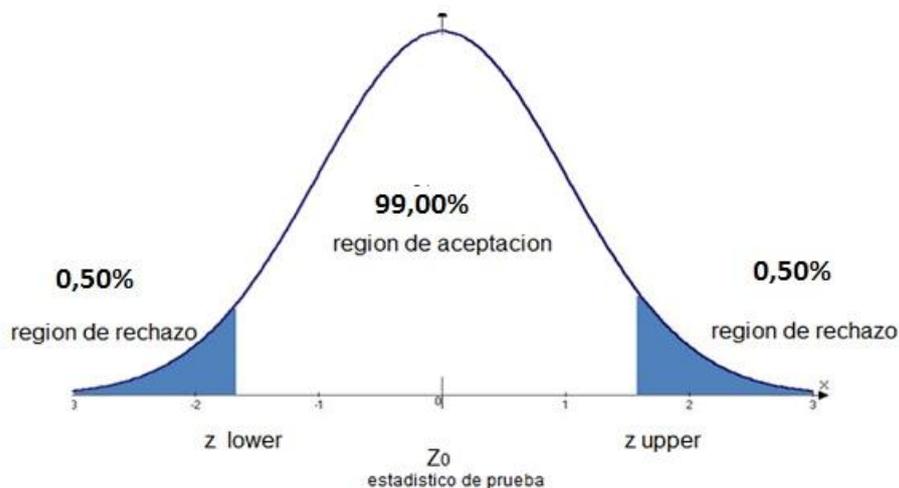
4) Cálculo de estadístico de prueba

Tabla 17

Correlación y significación entre las variables calidad de la enseñanza universitaria y satisfacción académica.

Correlaciones			Calidad de enseñanza universitaria	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Calidad de enseñanza universitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



5) Interpretación

En la tabla 17, se observan los resultados que nos permite corroborar la hipótesis general:

La calidad de la enseñanza universitaria tiene una relación directa y significativa con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016; se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.768** lo que se analiza al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, entendiéndose como una alta relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.01$), lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Prueba de la primera hipótesis específica:

1) Formulación de la hipótesis

Ha: La calidad de los recursos humanos se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

Ho: La calidad de los recursos humanos no se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

3) Regla de decisión

Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

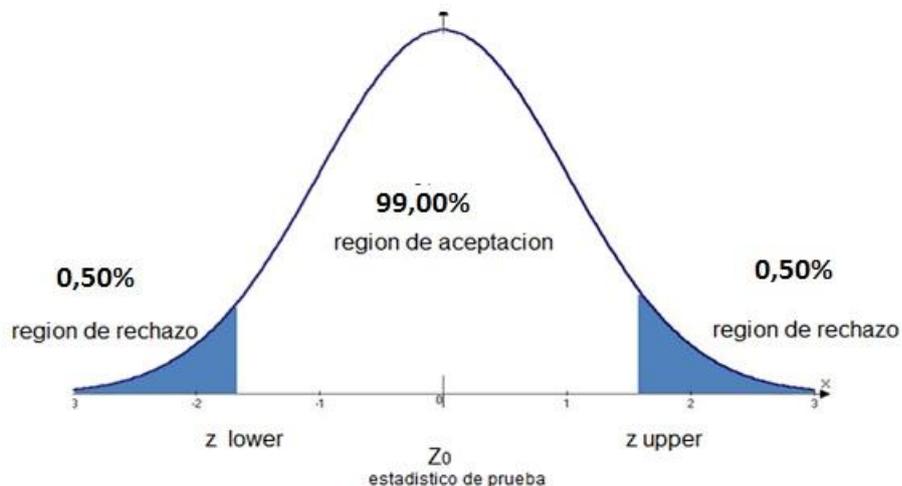
4) Cálculo de estadístico de prueba

Tabla 18

Correlación y significación entre los recursos humanos y satisfacción académica.

Correlaciones			Recursos humanos	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



5) Interpretación

En la tabla 18, se observan los resultados que nos permite corroborar la primera hipótesis específica: La calidad de los recursos humanos se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.; se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.584** lo que se analiza a 199.99% **la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, entendiéndose como una moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.01$), lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula.

Prueba de la segunda hipótesis específica:

1) Formulación de la hipótesis

Ha: La calidad de los recursos materiales y financieros se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016

Ho: La calidad de los recursos materiales y financieros no se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016

2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

3) Regla de decisión

Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

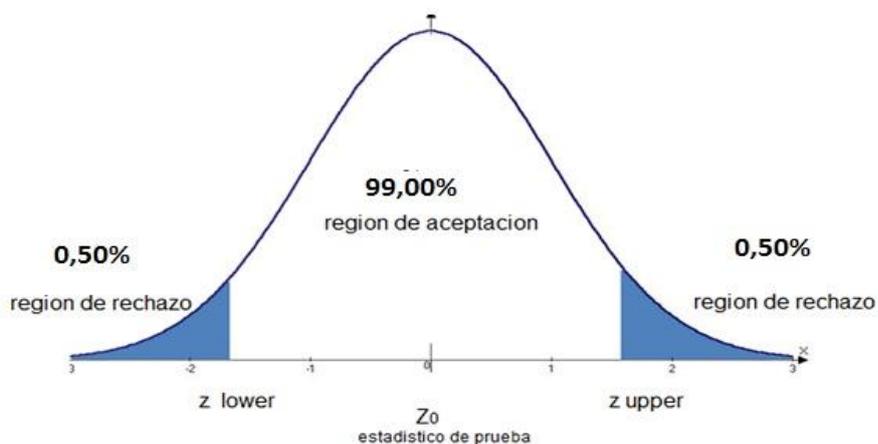
4) Cálculo de estadístico de prueba

Tabla 19

Correlación y significación entre los recursos materiales - financieros y satisfacción académica.

Correlaciones				
			Recursos materiales y financieros	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Recursos materiales y financieros	Coefficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



5) Interpretación

En la tabla 19, se observan los resultados que nos permite corroborar la segunda hipótesis específica: La calidad de los recursos materiales y financieros se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016; se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.683** lo que se analiza al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, entendiéndose como una moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.01$), lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula.

Prueba de la tercera hipótesis específica:

1) Formulación de la hipótesis

Ha: La calidad del proceso educativo se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

Ho: La calidad del proceso educativo no se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

3) Regla de decisión

Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

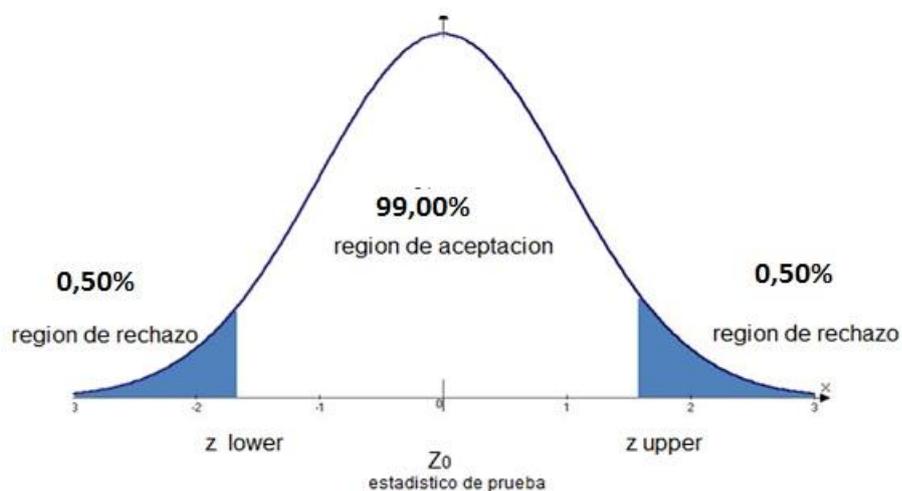
4) Cálculo de estadístico de prueba

Tabla 20

Correlación y significación entre el proceso educativo y satisfacción académica.

		Correlaciones		
			Proceso educativo	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Proceso educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



5) Interpretación

En la tabla 20, se observan los resultados que nos permite corroborar la tercera hipótesis específica: La calidad del proceso educativo se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.; se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.612** lo que se analiza al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, entendiéndose como una moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.01$), lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula.

Prueba de la cuarta hipótesis específica:

1) Formulación de la hipótesis

Ha: La calidad del resultado académico se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016

Ho: La calidad del resultado académico no se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016

2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = ,05$$

3) Regla de decisión

Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

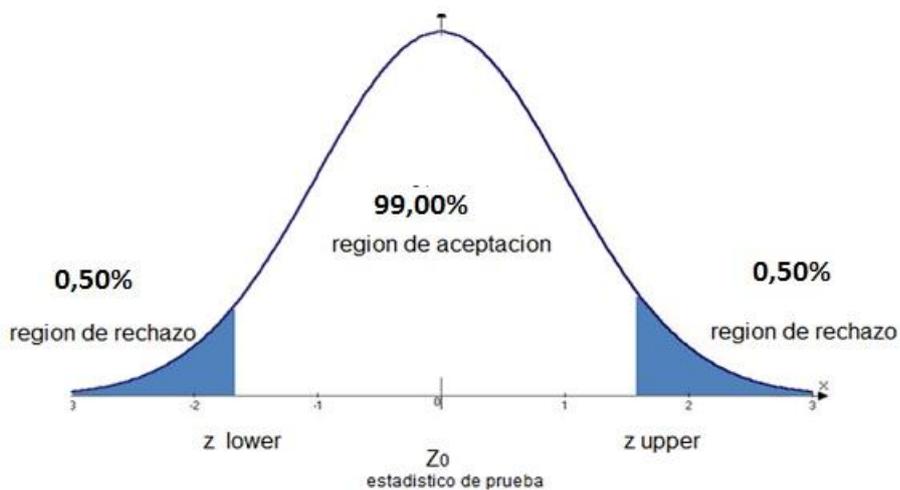
4) Cálculo de estadístico de prueba

Tabla 21

Correlación y significación entre el resultado académico y satisfacción académica.

Correlaciones			Resultado académico	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Resultado académico	Coefficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



5) Interpretación

En la tabla 21, se observan los resultados que nos permite corroborar la cuarta hipótesis específica: La calidad del resultado académico se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016; se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.577** lo que se analiza al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, entendiéndose como una moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.01$), lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula.

IV. Discusión

Discusión

En la tesis que se ha realizado se investigó la relación que existe entre las variables calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de la satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016

En concordancia con la hipótesis general los resultados que se han obtenido en esta investigación fueron que el Valor $**p < .01$, por lo cual se puede afirmar que la calidad de la enseñanza universitaria se relaciona de forma directa y significativa con la variable satisfacción académica encontrándose una similitud con los resultados de la tesis doctoral, el cual tiene como título “Educación superior universitaria: la calidad percibida y satisfacción de los egresados”, cuyo autor es Manuel Pereira Puga (2014), que concluye que la relación entre calidad percibida y satisfacción global viene a ser alta, positiva y significativa. Además existe semejanza con la investigación sobre el estudio de la satisfacción de los alumnos con los servicios educativos que ofrecen las instituciones de educación superior del Valle de Toluca, del autor Julio Álvarez y colaboradores (2014) quien concluye que la media de satisfacción general fue de 3.12; la que demuestra un nivel levemente orientado a la satisfacción (satisfacción moderada) pero nos demuestra que no ha existido un nivel alto de importancia en la satisfacción de los servicios recibidos, obteniendo también en nuestro estudio como resultado un nivel medio de satisfacción académica que representa un 89.39% de la muestra total. A su vez tenemos coincidencia en el resultado en el cual tanto la variable infraestructura como servicios administrativos obtuvieron un nivel de satisfacción negativo, cuyas puntuaciones fueron 2.76 y 2.97 respectivamente; alcanzando en nuestro estudio la dimensión aspectos administrativos una baja satisfacción que representa el 50% del total de la muestra. Contrastando con el estudio sobre la Satisfacción de los estudiantes con la calidad de la

enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, del autor Urure y colaboradores (2014) ellos concluyen que el grado de satisfacción global fue de una elevada satisfacción con 62.94% que representa a 90 estudiantes, también se obtuvo el resultado de poco satisfecho 24,48% que representa a 35 estudiantes, y un resultado de muy satisfecho 4.20% representando a 6 estudiantes y finalmente con un nivel de insatisfacción 7.7% representado por 11 estudiantes; a diferencia de nuestros resultados que obtuvimos un nivel alto de satisfacción con un 1.52%, un nivel medio o moderado de satisfacción con un 89.39% y un resultado bajo en la satisfacción con un 9.09%. Coincidiendo con la definición de calidad de la enseñanza universitaria según Saraiva (2008) quien cita a Wilson refiere que está muy relacionado a la eficacia y efectividad dentro del marco estudiantil que consiste en el alcance de la educación a la mayor cantidad de estudiantes, a la ampliación del éxito del estudiante, a la adecuación de la fase enseñanza – aprendizaje; al adiestramiento de los docentes ; al acrecentamiento de los bienes utilizables en las organizaciones educativas; y al reforzamiento de la valoración de los alumnos, determinado por la búsqueda de la calidad en las diferentes áreas del entorno educativo, así a la vez se coincide con la definición de satisfacción académica según Candelas, *et al*, (2013) quien cita a Gento y Vivas indica que es la estimación positiva que normalmente tienen los alumnos de los productos y vivencias vinculadas con la educación que reciben, en torno al interés de sus propias necesidades y al hecho del deseo de alcanzar sus expectativas.

Tomando en cuenta la primera hipótesis específica nos permitimos decir que los resultados que se encontraron en esta investigación fue que el Valor $**p < .01$, por lo tanto afirmamos que existe una relación directa y significativa entre los recursos humanos y la

variable satisfacción académica lo cual se interpreta como una moderada relación positiva entre las variables, este resultado se asemeja con los obtenidos en el estudio que nos expone acerca de la orientación de los docentes, los medios didácticos y la satisfacción de los estudiantes de educación del I ciclo en el curso Desarrollo del Pensamiento Matemático de la UNMSM realizada en el 2015, del autor Richard Alejo R. (2015) quien concluyó que la orientación docente tiene implicancia en la satisfacción del estudiante, el Rho de Spearman para la variable orientación docente y satisfacción del estudiante es 0.762 lo que indica que existe relación alta y directa proporcional entre las dos variables, es decir los estudiantes que están de acuerdo con el tipo de orientación que les brinda el docente se sienten más satisfechos. Coincidiendo con la definición de recursos humanos según Saraiva (2008) quien cita a Eithier refiere que son considerados clientes internos, influyen en gran medida al concepto de calidad, debido a que son los interventores que manifiestan distintos objetivos o requisitos y diferentes enunciados en relación al concepto de calidad de la enseñanza.

En concordancia con la segunda hipótesis específica se ha logrado demostrar que los resultados encontrados en esta investigación fueron que el Valor $**p < .01$, por lo tanto se afirma que existe una relación directa y significativa entre los recursos materiales y financieros y la variable satisfacción académica lo cual se interpreta como una moderada relación positiva entre estas dos variables. Encontrándose también como resultados en la percepción de la calidad de los recursos materiales y financieros un 4.55% de buena calidad, un 53.03% de regular calidad y un 42.42% de mala calidad que es un resultado llamativo en esta dimensión, teniendo una relación directa y significativa con nuestra variable satisfacción académica, que a comparación con el estudio titulado:

”Calidad de la rotación de pediatría comunitaria, desde la percepción del estudiante” de los autores Reátegui e Izaguirre (2013) se observan resultados con una satisfacción global de los estudiantes de medicina en relación al servicio educativo, respectivamente para la dimensión clases con un 58%, dimensión instalaciones con un 68%, dimensión situación financiera con un 40%. Además, con relación a la satisfacción global, el 62% de alumnos se encontró satisfecho, mientras que el 32% restante presento una insatisfacción. Teniendo como coincidencia la definición de la dimensión recursos materiales y financieros según Saraiva (2008) quien cita a Eicher lo define como un parámetro esencial que asienta la calidad y que se encuentra a la disposición de brindar un servicio educativo optimo y eficaz..

Teniendo en cuenta la tercera hipótesis específica, se detalla los resultados encontrados en esta investigación el cual viene a ser el Valor $**p < .01$, por lo tanto se afirma que se ha encontrado una relación directa y significativa entre el proceso educativo y la variable satisfacción académica lo cual se interpreta como una moderada relación positiva entre estas dos variables. Encontrando coincidencia con la definición de la dimensión proceso educativo según Saraiva (2008) quien cita a Chua el cual se refiere al método de enseñanza/aprendizaje; el contenido y la administración de las unidades curriculares; la competencia y la formación de los docentes, los contenidos curriculares; las actividades sociales y la evaluación que permiten a un sujeto un desarrollo integral para su mejor desenvolvimiento personal y en sociedad.

Teniendo en cuenta a la cuarta hipótesis específica se ha encontrado como resultado de esta investigación que el Valor $**p < .01$, por lo tanto se ha podido afirmar que existe una relación directa y significativa entre el resultado académico y la variable satisfacción académica lo cual se interpreta como una moderada relación positiva entre estas dos variables. Encontrándose coincidencia con la definición de la dimensión resultado académico según Saraiva (2008) quien refiere que son como aquella respuesta al proceso enseñanza – aprendizaje y que están vinculados estrechamente con el crecimiento personal y social de los estudiantes universitarios.

Por último, podemos señalar que se han alcanzado los objetivos del presente trabajo de investigación y deseamos destacar la importancia de la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de la satisfacción académica.

V. Conclusiones

Conclusiones

PRIMERA:

En base a las evidencias estadísticas, encontramos una relación directa y significativa entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las alumnas del internado de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016; debido a que el nivel de significancia obtenida es $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene una valoración de ,768.

SEGUNDA:

Encontramos una relación directa y significativa entre la dimensión recursos humanos y la satisfacción académica según las alumnas del internado de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016; debido a que el nivel de significancia obtenida es $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valoración de ,584.

TERCERA:

Encontramos una relación directa y significativa entre la dimensión recursos materiales y financieros y la satisfacción académica según las alumnas del internado de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016; debido a que el nivel de significancia obtenida es $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valoración de ,683

CUARTA:

Encontramos una relación directa y significativa entre la dimensión proceso educativo y la satisfacción académica según las alumnas del internado de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016; debido a que el nivel de significancia obtenida es $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valoración de ,612.

QUINTA:

Encontramos una relación directa y significativa entre la dimensión resultado académico y la satisfacción académica según las alumnas del internado de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016; debido a que el nivel de significancia obtenida es $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valoración de ,577.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

PRIMERA: Siendo la calidad de la enseñanza universitaria el reflejo de lo óptimo y eficaz que una institución educativa puede funcionar, se recomienda a la Directora de la Escuela Académica Profesional de Obstetricia, siendo ella representante de máxima autoridad en dicha institución, proponer y realizar planes de mejora en calidad de la enseñanza universitaria para acrecentar y enriquecer la percepción que se tiene sobre ella y dar un mejor servicio; por otro lado, el nivel de satisfacción académica de los estudiantes es una variable prioritaria y de importancia en la educación superior, por lo cual también se recomienda a la Directora de la Escuela Académica Profesional de Obstetricia y a su equipo de gestión realizar estrategias para mejorar los aspectos académicos de la institución logrando ofertar tecnología de vanguardia, infraestructura, una plana docente de excelencia, con una apropiada metodología y un mejor plan de estudios, así como desarrollar actividades que optimicen los aspectos administrativos como la matricula, el proceso de becas y convenios, los servicios administrativos y generales debido a que existe una baja satisfacción en este aspecto.

SEGUNDA: Los recursos humanos de una institución educativa superior son elementos sustanciales para la provisión de una educación de calidad, por lo cual se recomienda a la Directora de la Escuela Académica Profesional de Obstetricia capacitar a los docentes en metodología de innovación en la educación superior, y capacitar al personal administrativo y de vigilancia en calidad de atención al usuario externo de forma constante y periódica para ofrecer un servicio de calidad.

TERCERA: Se recomienda a la Directora de la Escuela Académica Profesional de Obstetricia realizar proyectos de inversión para presentarlos a nivel del decanato de la

facultad, y poder solicitar presupuesto necesario para la inversión en infraestructura, en incrementar los recursos de apoyo a la docencia, para la disponibilidad de espacios que permita optimizar los horarios y para los servicios complementarios en la investigación.

CUARTA: Se recomienda a las autoridades y la plana docente de la EAP de obstetricia realizar de manera continua las autoevaluaciones y evaluaciones internas para el mejoramiento del proceso educativo enfatizando en el avance y progreso de las competencias profesionales, competencias académicas, el cumplimiento de la programación del docente y la evaluación del rendimiento académico.

QUINTA: Se recomienda a los docentes de la EAP de obstetricia mejorar los programas educativos para optimizar el resultado académico de la universidad y acrecentar la comprensión de los contenidos, los conocimientos adquiridos, el uso de tutorías y rendimiento académico.

SEXTA: Se recomienda ampliar la investigación en otras universidades para alcanzar una mayor muestra poblacional y obtener resultados con mayor significancia.

VII. Referencias

Referencias

Alejo, R. (2015). *La orientación docente, los medios didácticos y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo en el curso Desarrollo del Pensamiento Matemático de la escuela profesional de Educación de la Facultad de Educación de la UNMSM.*

(Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Recuperado de: <http://goo.gl/cr5VV6>

Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación.* 13(2) 5-26. Recuperado de: <http://goo.gl/9IMzo4>

Angulo, J. (2008). *Relación de la motivación y satisfacción con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM.*

Tesis para magister de Educación. Recuperado de: <http://goo.gl/41qXcb>

Arias, F., y Heredia, V. (1999). *Administración de recursos humanos.* Trillas. (5ª. ed.).

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.*

Editorial Episteme. (5ª ed.). Caracas. Venezuela.

Recuperado de: <http://goo.gl/PfXP2Z>

Bartolomé, A., Blanco, O., Hernández, R. y Murguey, V. (2006). Calidad en la enseñanza universitaria (una experiencia institucional). *Geoenseñanza.* 11(2) 163-173. Recuperado de: <http://goo.gl/riL1Rv>

Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación.* Editorial Shalom.

Recuperado de: <http://www.rdigital.unicv.edu.cv>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.) Pearson educación. Universidad de La Sabana. Colombia. Recuperado de: <http://www.docs.google.com/file/d/>
- Caetano, G. (2003). *Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad*. Universidad Complutense de Madrid. (Disertación doctoral)
Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/tesis/cee/ucm-t26770.pdf>
- Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A., y Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*. Florianópolis, SC, Brasil. 5(9) 261 -274. Recuperado de: <http://goo.gl/tODgv9>
- Carmona, A. y Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 4 (1) 53 – 80. Recuperado de: <http://goo.gl/1Vkjdu>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. (3ª ed.) Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.alcazaba.unex.es>
- Clemente, A. (2001). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de Psicología*. Murcia-España. 6(2) 189-198.
Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v16/v16_2/08-16_2.pdf
- CONEAU (2008). *Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Modelo de la calidad para la acreditación de carreras universitarias y estándares para la carrera de educación*. Perú.

Recuperado de: <http://goo.gl/WtpZaD>

De Soto, F. (2006) *La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio*.

Laurus. 12. 10 – 27. Recuperado de: <http://goo.gl/WVb4ZZ>

El Peruano. (2014). *Normas Legales. Ley Universitaria*. Ley N° 30220. Año XXXI –

N°12914. Recuperado de: <http://goo.gl/ouoOQo>

Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. (4ª ed.). ESIC Editorial. Madrid

Recuperado de: <http://goo.gl/UFH4vD>

Hevia, O. (2001). *Reflexiones metodológicas y epistemológicas sobre las ciencias*

sociales. Fondo editorial Tropykos. Caracas. Venezuela

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.

(6ª ed.) Interamericana editores. México

Hernández, C., Lara, B., Ortega, M., Martínez, M. y Avelino, I. (2010). Evaluación de

la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del

francés. *Revista de Educación y Desarrollo*. Universidad de Guadalajara. México.

15, 35-46. Recuperado de: <http://goo.gl/QEwAwa>

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. (3ª ed.). Caracas.

Kotler, P., y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Pearson. (12ª ed.). Educación

de México. Recuperado de: <http://goo.gl/NdMdqR>

Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad*.

Delta. Publicaciones universitarias. Primera edición. Madrid.

- Norma Internacional ISO 9000 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario*. (4^a ed.). Suiza. Recuperado de: <http://goo.gl/znUKxG>
- Pereira, M. (2014). *Educación superior universitario: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. (Disertación doctoral). Universidad de Coruña. Recuperado de: <http://goo.gl/ZZOzW1>
- Reátegui, L. y Izaguirre, M. (2013). Calidad de la rotación de pediatría comunitaria, desde la percepción del estudiante. *Anales de la Facultad de Medicina*. 74 (2) 117-121. Recuperado de: <http://goo.gl/v59b1n>
- Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacan, Sinaloa, México*. (Disertación doctoral)Universidad Autónoma de Sinaloa. Recuperado de: <http://goo.gl/c3yHNR>
- Salinas, A. y Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La unidad académica multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*. SOCIOTAM. 12 (1) 163-192. Recuperado de: <http://goo.gl/u6w9XP>
- Salinas, A., Morales, J., y Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*. 31, 39-55. Recuperado de: <http://goo.gl/ixFaWg>
- Saraiva, M. (2008). La calidad y los “clientes” de la enseñanza superior portuguesa. *Horizontes educacionales*. 13(2) ,41-54. Recuperado de: <http://goo.gl/4Yc6RF>

SINEACE (2011). *Estudio cualitativo sobre atributos y determinantes de la calidad de la educación superior. Apoyo consultoría*. Perú.

Recuperado de: <http://goo.gl/pmLGMT>

Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación*.

Pensamiento y Acción. 5, 145-154. Recuperado de: <http://www.imarpe.pe/>

Tumino, M., y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario

desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*. 12(2), 63 – 84.

Recuperado de: <http://goo.gl/9i1JGc>

Urure, I., Campos, R., Ventura, C., Curasi, O. y Gómez, Lizeth. (2014). Satisfacción de

los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. *Revista Enfermería a la Vanguardia*. 2(2) 127 – 134.

Recuperado de: <http://goo.gl/4Y CZ3V>

Apéndices

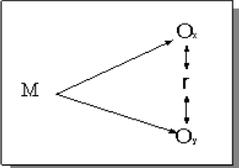
Apéndice A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA Y EL NIVEL DE SATISFACCION ACADEMICA SEGUN LAS INTERNAS DE OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. LIMA. 2016						
AUTOR: Casas Hinostrroza Nathalie Barissa						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>PS₁: ¿Cómo se relaciona la calidad de los recursos humanos con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de los recursos humanos y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La calidad de la enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1. La calidad de los recursos humanos se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional</p>	Variable 1: CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA (Saraiva, 2008)			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Recursos humanos	Formación profesional y didáctica del docente Preparación previa del alumnado Personal administrativo y de vigilancia	01-07	Desacuerdo Indiferentes De acuerdo Muy de acuerdo
			Recursos materiales y	Infraestructura Disponibilidad de recursos de apoyo a la docencia	8-18	Desacuerdo Indiferentes De acuerdo

<p>Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016?</p> <p>PS₂: ¿Cómo se relaciona la calidad de los recursos materiales y financieros con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016?</p> <p>PS₃: ¿Cómo se relaciona la calidad del proceso educativo con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016?</p> <p>PS₄: ¿Cómo se relaciona la calidad del resultado académico con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016?</p>	<p>Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016</p> <p>Explicar la relación entre la calidad de los recursos materiales – financieros y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016</p> <p>Identificar la relación entre la calidad del proceso educativo y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016</p> <p>Identificar la relación entre la calidad del resultado académico y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016</p>	<p>Mayor de San Marcos. Lima. 2016</p> <p>H2. La calidad de los recursos materiales y financieros se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016</p> <p>H3. La calidad del proceso educativo se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016</p> <p>H4 La calidad del resultado académico se relaciona con el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016</p>	financieros	Disponibilidad de espacios Horarios Servicios complementarios de la investigación		Muy de acuerdo
			Proceso educativo	Competencias profesionales Competencias académicas Cumplimiento de la programación docente Evaluación del rendimiento académico	19-28	Desacuerdo Indiferentes De acuerdo Muy de acuerdo
			Resultado académico	Comprensión de contenidos. Conocimientos adquiridos Uso de tutorías Rendimiento académico	29- 34	Desacuerdo Indiferentes De acuerdo Muy de acuerdo
			Variable 2: SATISFACCION ACADEMICA (Candelas <i>et al</i> , 2013)			
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala		
Aspectos		Infraestructura Tecnología	1-14	Insatisfecho Poco satisfecho		

			académicos	Plana docente Metodología Plan de estudios		Satisfecho Muy satisfecho
			Aspectos administrativos	Matricula Servicio administrativo Becas y convenios Servicios generales	15-22	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>MÉTODO GENERAL: Método científico</p> <p>MÉTODO ESPECÍFICO: Hipotético deductivo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>NIVEL</p>	<p>POBLACIÓN La población está conformada por las 66 internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos</p> <p>TIPO DE MUESTREO No se realiza</p>	<p>Variable 1: Calidad de la enseñanza universitaria</p> <p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento para medir la Calidad de la enseñanza universitaria</p> <p>Nombre: CUESTIONARIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA</p> <p>Autor: Elaboracion propia</p> <p>Año: 2016</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>-Tablas de frecuencia -Porcentajes</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se realizará la prueba de normalidad para determinar el tipo de prueba estadística que se va a utilizar.</p>

<p>Descriptivo - correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimentales de tipo transversal</p>  <p>En el esquema: M = 66 internas de obstetricia Ox ,Oy = Observaciones de las variables Calidad de la enseñanza universitaria Satisfacción académica r = relación entre las variables</p>	<p>muestreo</p> <p>MUESTRA No se cuenta con muestra debido a que se realizara la investigación con el total de la población que son las 66 internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos</p>	<p>Objetivo: Determinar el grado de aceptación en relación a la calidad de la enseñanza universitaria</p> <p>Administración: Individual.</p> <p>Tiempo de duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 20 a 25 minutos.</p> <p>Aplicación: Internas de obstetricia de una institución publica</p> <p>Puntuación: Calificación computarizada</p> <p>Significación: Evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria</p> <p>Variable 2: Satisfacción académica</p> <p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento para medir la Satisfacción académica del estudiante</p> <p>Nombre: CUESTIONARIO DE SATISFACCION ACADEMICA</p> <p>Autor: Elaboración propia</p> <p>Año:2016</p> <p>Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción académica</p> <p>Administración: Individual.</p>	<p>DE PRUEBA Una vez determinada la prueba estadística se realizará la prueba de hipótesis.</p>
---	--	---	--

		<p>Tiempo de duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 20 a 25 minutos.</p> <p>Aplicación: internas de obstetricia de una institución publica</p> <p>Puntuación: Calificación computarizada.</p> <p>Significación: Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante</p>	
--	--	---	--

Apéndice B: Matriz operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	NIVEL
1) Recursos humanos	Formación profesional y didáctica del docente	1. La trayectoria de los docentes es idónea. 2. La metodología del docente es adecuada. 3. El tipo de evaluación es apropiada.	Desacuerdo Indiferentes De acuerdo Muy de acuerdo	Buena (21-28) Regular(15-20) Mala (7-14)
	Preparación previa del alumnado	4. La modalidad de ingreso a la universidad es acertada. 5. Los conocimientos previos de los alumnos son útiles.		
	Personal administrativo y de vigilancia	6. El desenvolvimiento y funciones del personal administrativo es apropiado. 7. El desenvolvimiento y funciones del personal de vigilancia es apropiado		
2) Recursos materiales y financieros	Infraestructura	8. La comodidad y amplitud de las aulas es conveniente. 9. La cantidad de laboratorios y talleres para las prácticas es el conveniente. 10. La implementación de medios audiovisuales es la correcta. 11. La implementación de recursos necesarios en talleres y laboratorios es la apropiada.	Desacuerdo Indiferentes De acuerdo Muy de acuerdo	Buena (33-44) Regular(23-32) Mala (11-22)
	Disponibilidad de recursos de apoyo a la docencia	12. El uso de recursos de apoyo a la docencia es eficaz.		
	Disponibilidad de espacios	13. El uso de espacios académicos (sala de cómputo, auditorios, sala de conferencias, etc.) es el apropiado.		
	Horarios	14. La programación del horario de clases teóricas es razonable. 15. La programación del horario de clases prácticas es el acertado.		

	Servicios complementarios de la investigación.	16. El servicio de biblioteca es apropiado. 17. La accesibilidad al área virtual es conveniente. 18. La accesibilidad a consultorías de investigación es oportuna.		
3) Proceso educativo	Competencias profesionales	19. El desarrollo de habilidades y competencias profesionales es el indicado. 20. La adquisición de normas, actitudes y cualidades personales específicas de la profesión son atinadas. 21. La adquisición de experiencias derivadas de la aplicación de conocimientos de las prácticas pre profesionales es idónea.	Desacuerdo Indiferentes De acuerdo Muy de acuerdo	Buena (30-40) Regular(21-29) Mala (10-20)
	Competencias académicas	22. La adquisición de estrategias para resolución de conflictos son apropiadas. 23. El establecimiento de bases para un aprendizaje continuo es el indicado. 24. La metodología y procedimientos de investigación específicos de las asignaturas son atinadas.		
	Cumplimiento de la programación docente	25. El cumplimiento de la programación teórica es la acertada. 26. El cumplimiento de la programación práctica es la acertada.		
	Evaluación del rendimiento académico	27. Las evaluaciones como medio de expresión de habilidades y destreza son acertadas. 28. Las notas de evaluación concuerdan con el esfuerzo realizado.		
4) Resultado académico	Comprensión de contenidos.	29. La comprensión de contenidos de las asignaturas programadas es provechosa.	Desacuerdo Indiferentes De acuerdo Muy de acuerdo	Buena (18-24) Regular(13-17) Mala (6-12)
	Conocimientos adquiridos	30. La calidad de los conocimientos adquiridos es la idónea. 31. La cantidad de los conocimientos adquiridos es el		

		apropiado.		
	Uso de tutorías	32. La accesibilidad a tutorías es oportuna.		
	Rendimiento académico	33. La exigencia académica es conveniente. 34. El uso de tiempo efectivo de clases es el indicado.		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2 : SATISFACCION ACADEMICA.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	NIVEL
1) Aspectos académicos	Infraestructura	1. Qué grado de satisfacción te brindaron las condiciones generales de la universidad y aulas 2. Qué grado de satisfacción te brindaron condiciones generales de laboratorios, talleres y otros ambientes. 3. Qué grado de satisfacción te brindaron los equipamiento e instrumentación disponible en laboratorios y/o talleres	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Alto (42 -56) Medio (29-41) Bajo (14-28)
	Tecnología	4. Qué grado de satisfacción te brindaron los recursos tecnológicos disponibles en aula. 5. Qué grado de satisfacción te brindaron los espacios informáticos disponibles para los alumnos		
	Plana docente	6. Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de		

		<p>la enseñanza impartida por parte del docente.</p> <p>7. Qué grado de satisfacción te brindaron la responsabilidad y cumplimiento en el horario por parte del docente.</p> <p>8. Qué grado de satisfacción te brindaron la apariencia y comportamiento del docente dentro y fuera del aula</p>		
	Metodología	<p>9. Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de técnicas y estrategias innovadoras.</p> <p>10. Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de recursos y materiales para el desarrollo de las clases.</p> <p>11. Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad y cantidad de prácticas pre profesionales</p>		
	Plan de estudios	<p>12. Qué grado de satisfacción te brindaron los horarios de las diferentes asignaturas.</p> <p>13. Qué grado de satisfacción te brindaron las materias estudiadas durante la carrera universitaria.</p> <p>14. Qué grado de satisfacción te brindaron los créditos de cada asignatura</p>		

2) Aspectos administrativos	Matricula	15. Qué grado de satisfacción te brindaron el proceso y registro de matricula	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Alto (24 -32) Medio (17-23) Bajo (8-16)
	Servicio administrativo	16. Qué grado de satisfacción te brindaron la eficiencia del personal administrativo. 17. Qué grado de satisfacción te brindaron el trato del personal administrativo		
	Becas y convenios	18. Qué grado de satisfacción te brindaron la información sobre programas de becas y convenios. 19. Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de los programas de becas y convenios		
	Servicios generales	20. Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la cafetería y/o comedor. 21. Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la Biblioteca. 22. Qué grado de satisfacción te brindaron los servicios de atención medica en la universidad		

Apéndice C: Instrumentos

CUESTIONARIO DE SATISFACCION ACADEMICA DEL ESTUDIANTE

Este cuestionario está dirigido a conocer el nivel de satisfacción alcanzado en relación a la calidad de la enseñanza universitaria. La información que nos proporciones, permitirá mejorar algunos aspectos que permitan brindarte un servicio educativo de calidad.

ESCALA

INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1	2	3	4

DATOS DEL ALUMNO

SEXO:..... EDAD:.....

ESTADO CIVIL:.....

Indica tu grado de satisfacción en relación a la calidad de la enseñanza universitaria, marcando con una X el número que considere más adecuado

N°	INDICADORES	ESCALA			
		1	2	3	4
Infraestructura					
01	Qué grado de satisfacción te brindaron las condiciones generales de la universidad y aulas				
02	Qué grado de satisfacción te brindaron condiciones generales de laboratorios, talleres y otros ambientes.				
03	Qué grado de satisfacción te brindaron los equipamiento e instrumentación disponible en laboratorios y/o talleres				
Tecnología		1	2	3	4
04	Qué grado de satisfacción te brindaron los recursos tecnológicos disponibles en aula				
05	Qué grado de satisfacción te brindaron los espacios informáticos disponibles para los alumnos				
Plana docente		1	2	3	4
06	Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de la enseñanza impartida por parte del docente				
07	Qué grado de satisfacción te brindaron la responsabilidad y cumplimiento en el horario por parte del docente				
08	Qué grado de satisfacción te brindaron la apariencia y comportamiento del docente dentro y fuera del aula				

Metodología		1	2	3	4
09	Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de técnicas y estrategias innovadoras				
10	Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de recursos y materiales para el desarrollo de las clases				
11	Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad y cantidad de prácticas pre profesionales				
Plan de estudios		1	2	3	4
12	Qué grado de satisfacción te brindaron los horarios de las diferentes asignaturas				
13	Qué grado de satisfacción te brindaron las materias estudiadas durante la carrera universitaria				
14	Qué grado de satisfacción te brindaron los créditos de cada asignatura				
Matricula		1	2	3	4
15	Qué grado de satisfacción te brindaron el proceso y registro de matricula				
Servicio administrativo		1	2	3	4
16	Qué grado de satisfacción te brindaron la eficiencia del personal administrativo				
17	Qué grado de satisfacción te brindaron el trato del personal administrativo				
Becas y convenios		1	2	3	4
18	Qué grado de satisfacción te brindaron la información sobre programas de becas y convenios.				
19	Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de los programas de de becas y convenios				
Servicios generales		1	2	3	4
20	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la cafetería y/o comedor				
21	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la Biblioteca				
22	Qué grado de satisfacción te brindaron los servicios de atención medica en la universidad				

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA
UNIVERSITARIA

Este cuestionario está dirigido a conocer tu percepción de la calidad de la enseñanza universitaria recibida durante tu preparación universitaria.

ESCALA

DESACUERDO	INDIFERENTE	DEACUERDO	MUY DEACUERDO
1	2	3	4

DATOS DEL ALUMNO

SEXO:..... EDAD:.....

ESTADO CIVIL:.....

Indica tu grado de aceptación en relación a la calidad de la enseñanza universitaria, marcando con una X el número que considere más adecuado

N°	INDICADORES	ESCALA			
		1	2	3	4
Formación profesional y didáctica del docente					
01	La trayectoria de los docentes es idónea.				
02	La metodología del docente es adecuada.				
03	El tipo de evaluación es apropiada.				
Preparación previa del alumnado		1	2	3	4
04	La modalidad de ingreso a la universidad es acertada.				
05	Los conocimientos previos de los alumnos son útiles.				
Personal administrativo y de vigilancia		1	2	3	4
06	El desenvolvimiento y funciones del personal administrativo es apropiado.				
07	El desenvolvimiento y funciones del personal de vigilancia es apropiado.				
Infraestructura		1	2	3	4
08	La comodidad y amplitud de las aulas es conveniente.				

09	La cantidad de laboratorios y talleres para las prácticas es el conveniente.				
10	La implementación de medios audiovisuales es la correcta.				
11	La implementación de recursos necesarios en talleres y laboratorios es la apropiada.				
Disponibilidad de recursos de apoyo a la docencia		1	2	3	4
12	El uso de recursos de apoyo a la docencia es eficaz.				
Disponibilidad de espacios		1	2	3	4
13	El uso de espacios académicos (sala de cómputo, auditorios, sala de conferencias, etc.) es el apropiado.				
Horarios		1	2	3	4
14	La programación del horario de clases teóricas es razonable.				
15	La programación del horario de clases prácticas es el acertado.				
Servicios complementarios de la investigación		1	2	3	4
16	El servicio de biblioteca es apropiado.				
17	La accesibilidad al área virtual es conveniente.				
18	La accesibilidad a consultorías de investigación es oportuna.				
Competencias profesionales		1	2	3	4
19	El desarrollo de habilidades y competencias profesionales es el indicado.				
20	La adquisición de normas, actitudes y cualidades personales específicas de la profesión son atinadas.				
21	La adquisición de experiencias derivadas de la aplicación de conocimientos de las prácticas pre profesionales es idónea.				
Competencias académicas		1	2	3	4
22	La adquisición de estrategias para resolución de conflictos son apropiadas.				
23	El establecimiento de bases para un aprendizaje continuo es el indicado.				
24	La metodología y procedimientos de investigación específicos de las asignaturas son atinadas.				

Cumplimiento de la programación docente		1	2	3	4
25	El cumplimiento de la programación teórica es la acertada.				
26	El cumplimiento de la programación practica es la acertada.				
Evaluación del rendimiento académico		1	2	3	4
27	Las evaluaciones como medio de expresión de habilidades y destreza son acertadas.				
28	Las notas de evaluación concuerdan con el esfuerzo realizado.				
Comprensión de contenidos		1	2	3	4
29	La comprensión de contenidos de las asignaturas programadas es provechosa.				
Conocimientos adquiridos					
30	La calidad de los conocimientos adquiridos es la idónea.				
31	La cantidad de los conocimientos adquiridos es el apropiado.				
Uso de tutorías		1	2	3	4
32	La accesibilidad a tutorías es oportuna.				
Rendimiento académico		1	2	3	4
33	La exigencia académica es conveniente.				
34	El uso de tiempo efectivo de clases es el indicado.				

Apéndice D: Documentos de validación



DOCUMENTOS PARA VALIDACIÓN

Anexo N° 1: CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Post-grado** con mención en **Docencia universitaria** de la UCV, en la sede **Norte**, promoción **2012**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

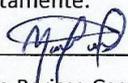
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Cercado de Lima. 2016**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo N° 3 Matriz de operacionalización
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5: Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Nathalie Barissa Casas Hinostrero

DNI: 41144936



Anexo N° 1: CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Cesar Raul Ramirez Fernandez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Post-grado** con mención en **Docencia universitaria** de la UCV, en la sede **Norte**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación.
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables.
3. Anexo N° 3 Matriz de operacionalización.
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5: Matriz de consistencia.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nathalie Barissa", written over a horizontal line.

Nathalie Barissa Casas Hinojosa

DNI: 41144936



Anexo N° 1: CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Susana Elizabeth Rivera Beltran

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Post-grado** con mención en **Docencia universitaria** de la UCV, en la sede **Norte**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación.
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables.
3. Anexo N° 3 Matriz de operacionalización.
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5: Matriz de consistencia.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Nathalie Barissa Casas Hinojosa

DNI: 41144936

ANEXO N° 2: DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE 1: CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

Wilson (1992) desarrolló el concepto de calidad de la enseñanza universitaria muy relacionado a la eficacia y efectividad dentro del marco estudiantil que consiste en la expansión de la educación a un mayor número de estudiantes, a la ampliación de la tasa de éxito, a la adecuación del proceso enseñanza – aprendizaje; al adiestramiento de los profesores; al acrecentamiento de los recursos utilizables en las instituciones educativas; y al reforzamiento de la calificación de los estudiantes, determinado por la búsqueda de la calidad en todo los niveles (Saraiva, 2008, p.42).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE 1:

1) Recursos humanos:

Según Either (1989) señala que los recursos humanos, considerados clientes internos, influyen en gran medida al concepto de calidad, debido a que son los interventores que manifiestan distintos objetivos o requisitos y diferentes enunciados en relación al concepto de calidad de la enseñanza. (Saraiva, 2008, pp.42-43).

2) Recursos materiales y financieros:

Según Ethier (1989) considera los recursos materiales y financieros como un parámetro esencial que asienta la calidad y que se encuentra a la disposición de un servicio de educación. (Saraiva, 2008, pp.42-45)

3) Proceso educativo:

Según Chua (2004) el proceso educativo se refiere a los métodos de enseñanza/aprendizaje; contenidos y administración de las unidades curriculares; competencia y formación de los profesores, los contenidos curriculares; actividades sociales y evaluación que permiten a un sujeto un desarrollo integral para su mejor desenvolvimiento personal y en sociedad. (Saraiva, 2008, p 43)

1) Resultado académico:

Según Saraiva (2008) definió los resultados académicos como aquella respuesta al proceso enseñanza – aprendizaje y que están relacionados con el desarrollo personal y social de los estudiantes. (p 42)

VARIABLE 2: NIVEL DE SATISFACCION ACADEMICA

Según Gento y Vivas (2003) definió la satisfacción académica como la estimación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias vinculadas con su educación, en relación del interés de sus propias necesidades y al alcance de sus expectativas. (Candelas et al, 2013, p. 262).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE 2:**1) Aspectos académicos:**

Según Candelas *et al* (2013), define aspectos académicos como los conocimientos exhibidos por los profesores, metodologías y técnicas de enseñanza usadas por personal docente de la escuela. Engloba variables que tratan sobre la capacidad de enseñanza ofrecida por los profesores, así como planes de estudio que la institución programa, así como actividades deportivas que ofrece la institución. (pp. 7-8).

2) Aspectos administrativos:

Según Candelas et al (2013) los aspectos administrativos son aquellos procesos administrativos que son intrínsecos para mejorar la experiencia educativa. En aspectos generales, enfoca procesos y procedimientos soporte al aspecto académico como la forma de inscripción, selección de materias, el servicio bibliotecario, siendo un área importante de desarrollo a considerar o como un eje estratégico de mejoramiento. Para así brindar mayor satisfacción al estudiante. (pp. 7-8).

<p>Aspectos administrativos</p> <p>Son aquellos procesos administrativos que son intrínsecos para mejorar la experiencia educativa. En aspectos generales, enfoca procesos y procedimientos soporte al aspecto académico como la forma de inscripción, selección de materias, el servicio bibliotecario, siendo un área importante de desarrollo a considerar o como un eje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología 	Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de técnicas y estrategias innovadoras.						✓		✓		✓			
		Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de recursos y materiales para el desarrollo de las clases.							✓		✓		✓		
		Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad y cantidad de prácticas pre profesionales							✓		✓		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de estudio 	Qué grado de satisfacción te brindaron los horarios de las diferentes asignaturas.							✓		✓		✓		
		Qué grado de satisfacción te brindaron las materias estudiadas durante la carrera universitaria							✓		✓		✓		
		Qué grado de satisfacción te brindaron los créditos de cada asignatura						✓	✓		✓		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> • Matricula 	Qué grado de satisfacción te brindaron el proceso y registro de matrícula.							✓		✓		✓		
		<ul style="list-style-type: none"> • Servicio administrativo 	Qué grado de satisfacción te brindaron la eficiencia del personal administrativo.						✓		✓		✓		
			Qué grado de satisfacción te brindaron el trato del personal administrativo							✓		✓		✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Becas y convenios 		Qué grado de satisfacción te brindaron la información sobre programas de becas y convenios.							✓		✓		✓		
		Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de los programas de becas y convenios							✓		✓		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios generales 	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la cafetería y/o comedor						✓	✓		✓		✓			



estratégico de mejoramiento. Para así brindar mayor satisfacción al estudiante.	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la Biblioteca.																	
	Qué grado de satisfacción te brindaron los servicios de atención medica en la universidad																	

Cadenillas A

 Dra. Violeta Cadenillas Alvarado
 CPPe. 1009748659

 FIRMA DEL EVALUADOR

		• Metodología	Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de técnicas y estrategias innovadoras.							✓							
			Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de recursos y materiales para el desarrollo de las clases.								✓						
			Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad y cantidad de prácticas pre profesionales									✓					
		• Plan de estudio	Qué grado de satisfacción te brindaron los horarios de las diferentes asignaturas.									✓					
			Qué grado de satisfacción te brindaron las materias estudiadas durante la carrera universitaria									✓					
			Qué grado de satisfacción te brindaron los créditos de cada asignatura									✓					
Aspectos administrativos Son aquellos procesos administrativos que son intrínsecos para mejorar la experiencia educativa. En aspectos generales, enfoca procesos y procedimientos soporte al aspecto académico como la forma de inscripción, selección de materias, el servicio bibliotecario, siendo un área importante de desarrollo a considerar o como un eje estratégico de mejoramiento. Para		• Matricula	Qué grado de satisfacción te brindaron el proceso y registro de matrícula.								✓						
		• Servicio administrativo	Qué grado de satisfacción te brindaron la eficiencia del personal administrativo.									✓					
			Qué grado de satisfacción te brindaron el trato del personal administrativo										✓				
		• Becas y convenios	Qué grado de satisfacción te brindaron la información sobre programas de becas y convenios.										✓				
			Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de los programas de becas y convenios										✓				
		• Servicios generales	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la cafetería y/o comedor										✓				

ESCUELA DE POSTGRADO
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Brindar mayor satisfacción al estudiante.

Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la Biblioteca.					
Qué grado de satisfacción te brindaron los servicios de atención medica en la universidad					

✓		✓		✓		
✓		✓		✓		

Rafael
 Rafael Ramirez Fernandez
 GINECOLOGO OBSTETRA
FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1:

“Cuestionario de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria”

OBJETIVO: “Conocer la percepción de la calidad de la enseñanza universitarias recibida durante la preparación universitaria”.

DIRIGIDO A: Internas de Obstetricia

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dra. Cadenillas Albornoz Violeta

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Cadenillas A
 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 CPPe. 1009748659

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2:

“Cuestionario de satisfacción académica del estudiante”

OBJETIVO: “Conocer el nivel de satisfacción alcanzado en relación a la calidad de la enseñanza universitaria”

DIRIGIDO A: Internas de obstetricia

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dra. Cadenillas Albornoz Vioteta

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Cadenillas A

 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 CPPe. 1009748659

 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1:

“Cuestionario de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria”

OBJETIVO: “Conocer la percepción de la calidad de la enseñanza universitarias recibida durante la preparación universitaria”.

DIRIGIDO A: Internas de Obstetricia

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RIVERA BELTRAN SUSANA ELIZABETH

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

 PERU | MINISTERIO DE SALUD | DIRECCIÓN NACIONAL DE SALUD Y CALIDAD | COORDINADORA DE LA ESTRATEGIA SANITARIA DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA | COP. 27342


 OBST. SUSANA E. RIVERA BELTRAN
 COORDINADORA DE LA ESTRATEGIA SANITARIA DE
 SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA
 COP. 27342

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2:

“Cuestionario de satisfacción académica del estudiante”

OBJETIVO: “Conocer el nivel de satisfacción alcanzado en relación a la calidad de la enseñanza universitaria”

DIRIGIDO A: Internas de obstetricia

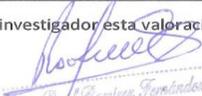
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: César Raúl Ramírez Fernández

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Docencia Universitaria

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador, esta valoración es solo un ejemplo)


 César Raúl Ramírez Fernández
 GINECOLOGO OBSTETRA
 BNE: 15393
FIRMA DEL EVALUADOR

Apéndice F: Base de datos de la confiabilidad de los instrumentos
Confiabilidad de la calidad de la enseñanza universitaria

CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA																																			Total	
N°	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30	C31	C32	C33	C34		
1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	109
2	4	4	4	4	3	2	2	3	1	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	115
3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	99	
4	3	3	3	1	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	102	
5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	86	
6	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	113
7	3	2	2	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	102	
8	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	111	
9	4	3	3	4	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107	
10	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	120
11	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	114	
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	110	
13	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	114	
14	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	112	
15	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	120	
16	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	127	
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	138	
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	125	
19	4	2	2	4	4	2	3	3	1	2	1	2	3	3	2	3	4	3	1	1	3	1	1	1	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	97
20	2	2	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	87
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	117

Confiabilidad de la satisfacción académica

N°	SATISFACCION ACADEMICA																					Total	
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21		S22
1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	63
2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	1	74
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	49
4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	56
5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	57
6	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	63
7	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	62
8	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	67
9	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	71
10	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	1	66
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	1	1	3	1	71
12	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	69
13	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	68
14	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	66
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89
16	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	79
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	1	2	2	4	2	81
18	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	85
19	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	3	3	3	67
20	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	65
21	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	61
22	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	65

23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	86
24	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	71
25	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	76
26	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	75	
27	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	83	
28	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	99	
29	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	84	
30	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	94	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	22

Interpretación:

El resultado nos indica que el instrumento de la variable satisfacción académica es altamente confiable con una puntuación de 0,895 puntos.

Apéndice G: Base de datos del estudio

N°	VARIABLE CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA																														TOT AL V1									
	C1	C1	C1	C1	C1	C1	C1	D1	C1	D2	C1	C2	D3		C2	C3	C3	C3	C3	C3	C3	D4																		
1	3	2	3	4	2	3	3	2	4	1	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	7	76		
2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	7	93	
3	2	3	3	2	2	3	3	8	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	7	93		
4	1	2	3	2	4	3	2	7	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	9	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	1	3	3	4	71	
5	3	3	2	2	3	2	2	7	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	0	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	4	74	
6	1	2	1	3	4	1	3	5	3	2	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	3	3	1	0	3	3	3	1	3	3	6	72	
7	3	2	2	3	4	2	2	8	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	9	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	8	3	3	3	2	3	3	7	92	
8	3	2	2	3	4	3	3	0	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	0	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	87	
9	3	2	3	4	4	2	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	4	3	4	81	
10	3	3	3	3	3	2	3	0	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	8	95	
11	3	2	2	3	2	2	2	1	6	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	5	76
12	2	2	1	2	4	1	3	5	1	3	1	4	1	1	3	3	1	1	1	0	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	1	3	2	5	74	
13	3	1	2	3	3	1	3	6	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	0	3	1	1	1	3	3	2	69		
14	3	2	2	3	2	2	2	1	6	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	5	76	
15	2	3	3	4	4	1	2	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	1	4	1	83		

N°	VARIABLE SATISFACCION ACADEMICA																						TOTAL V2		
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	D1	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21		S22	D2
1	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	35	3	2	2	1	1	2	2	3	16	51
2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	57
3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	34	2	2	2	2	2	3	3	2	18	52
4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	36	3	3	3	2	2	1	2	3	19	55
5	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	35	1	2	2	2	2	2	2	2	15	50
6	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	41	1	1	1	1	1	1	2	2	10	51
7	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	2	2	2	2	3	2	2	18	56
8	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	37	2	3	3	2	3	3	3	3	22	59
9	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	1	34	1	1	1	1	1	2	2	3	12	46
10	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2	3	3	1	2	3	3	3	20	60
11	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	34	2	2	2	2	2	2	2	2	16	50
12	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	38	2	1	1	1	1	2	2	3	13	51
13	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	30	2	2	2	1	1	3	3	2	16	46
14	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	37	4	2	3	1	1	2	1	2	16	53
15	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	38	1	1	1	1	1	3	1	2	11	49
16	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	36	2	2	2	2	2	3	3	3	19	55
17	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	2	3	2	2	3	3	3	21	60
18	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	36	3	3	3	3	3	4	3	3	25	61
19	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	33	3	3	3	1	1	3	4	3	21	54
20	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	44	3	2	2	1	1	3	3	3	18	62
21	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38	2	3	3	2	2	2	2	2	18	56
22	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	1	2	1	26	3	3	2	1	1	2	2	2	16	42

23	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40	3	3	3	2	2	3	1	3	20	60
24	3	2	2	1	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	43	2	3	3	1	1	1	3	3	17	60
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3	2	2	1	1	2	2	2	15	56
26	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37	3	3	3	1	1	1	2	1	15	52
27	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	28	2	1	1	1	1	1	1	1	9	37
28	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	37	2	2	2	2	2	2	3	3	18	55
29	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	24	1	1	1	1	1	2	3	3	13	37
30	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	33	3	3	3	3	3	2	3	3	23	56
31	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	2	2	16	39
32	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	1	3	29	1	1	1	1	1	3	3	3	14	43
33	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	4	4	39	2	2	2	2	2	3	2	2	17	56
34	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	37	3	2	2	1	1	2	2	3	16	53
35	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	38	2	3	2	2	2	1	1	3	16	54
36	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	36	3	3	3	2	2	2	3	2	20	56
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	8	23
38	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	35	1	2	3	1	1	1	1	2	12	47
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	44	3	3	3	2	2	3	4	3	23	67
40	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	4	2	4	3	35	4	3	3	1	1	2	3	2	19	54
41	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	33	2	1	1	1	1	2	2	3	13	46
42	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	39	3	4	4	2	2	3	3	3	24	63
43	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	31	2	2	2	2	2	2	2	2	16	47
44	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	31	1	2	2	1	1	3	3	2	15	46
45	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	31	2	2	2	3	3	3	3	2	20	51
46	3	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	33	3	2	2	2	2	1	1	1	14	47
47	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	57
48	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	36	3	3	3	2	2	1	2	3	19	55

49	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	41	1	1	1	1	1	1	2	2	10	51
50	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	37	2	3	3	2	3	3	3	3	22	59
51	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2	3	3	1	2	3	3	3	20	60
52	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	38	2	1	1	1	1	2	2	3	13	51
53	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	37	4	2	3	1	1	2	1	2	16	53
54	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	36	2	2	2	2	2	3	3	3	19	55
55	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	36	3	3	3	3	3	4	3	3	25	61
56	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	44	3	2	2	1	1	3	3	3	18	62
57	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	33	3	3	3	1	1	3	4	3	21	54
58	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	2	3	2	2	3	3	3	21	60
59	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	38	1	1	1	1	1	3	1	2	11	49
60	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	30	2	2	2	1	1	3	3	2	16	46
61	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	34	2	2	2	2	2	2	2	2	16	50
62	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	1	34	1	1	1	1	1	2	2	3	12	46
63	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	2	2	2	2	3	2	2	18	56
64	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	35	1	2	2	2	2	2	2	2	15	50
65	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	34	2	2	2	2	2	3	3	2	18	52
66	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	35	3	2	2	1	1	2	2	3	16	51

Apéndice H Artículo científico

1. TÍTULO

Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016

2. AUTOR (A, ES, AS)

Nathalie Barissa Casas Hinostroza, nathiecasas@gmail.com. Obstetra del Centro Materno Infantil Juan Pablo II

3. RESUMEN

El objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar la relación entre calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016. La investigación es de tipo básico, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. En el estudio se obtuvo una muestra de 66 internas. Se elaboraron dos instrumentos, los cuales presentan validez y confiabilidad por el juicio de expertos y el coeficiente de alfa de Cronbach. Para el análisis de datos se utilizó EXCELL y SPSS versión 22. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad universitaria – recursos humanos –recursos materiales y financieros- proceso educativo- resultado académico - satisfacción académica..

5. ABSTRACT

The objective of the research was aimed to determine the relationship between quality of university teaching and academic level of satisfaction according to internal obstetrics of the National University of San Marcos. Lime. 2016. Research is basic type , the level is

descriptive correlational design used is not experimental, cross-sectional . The study used a sample of 66 was obtained internal . Two instruments were developed , which have validity and reliability by the judgment of experts and Cronbach's alpha coefficient . For data analysis was used EXCELL and SPSS version 22. It was concluded that there is a direct and significant relationship between the quality of university teaching and academic level of satisfaction

6. KEYWORDS

University quality - material resources-human resources and financial process educational-academic achievement - academic satisfaction

7. INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene el propósito de conocer la relación de la calidad de la enseñanza universitaria y la satisfacción académica según las internas de obstetricia. Consideramos que la importancia de nuestra investigación radica en analizar la satisfacción académica como un componente de la calidad en la educación universitaria debido a que es un factor estratégico en la política educativa de los países. Para lo cual según Wilson (1992) definió el concepto de la calidad de la enseñanza universitaria muy relacionado a la eficacia y efectividad dentro del marco estudiantil que consiste en el alcance de la educación, determinado por la búsqueda de la calidad en las diferentes áreas del entorno educativo. (Saraiva, 2008, p.42). Calidad es un concepto muy variable según la literatura, enmarca diversos aspectos en función del área al que se aplique su definición.

A la vez según múltiples investigaciones existe estrecha relación de la calidad con la satisfacción académica que perciben los estudiantes por lo cual según Gento y Vivas (2003) definió, satisfacción académica es la estimación positiva que normalmente tienen los alumnos de las respuestas, productos y vivencias vinculadas con la educación que

reciben. (Candelas, et al, 2013, p. 262). La satisfacción académica tiene un trasfondo cognitivo y emocional, por lo cual se dificulta de cierto modo una definición precisa de ella, debido a que está relacionado a múltiples factores.

Según Pereira (2014) sustentó su tesis cuyo objetivo fue desarrollar y aprobar de manera práctica una escala de medida de la calidad percibida por los estudiantes que han culminado sus estudios, la cual permitiría conocer cuáles son los componentes o las dimensiones en relación a los cuales los egresados identifican la calidad global de la universidad. (pp. 99 – 220). Reátegui e Izaguirre (2013) realizaron la investigación cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio educativo en la rotación de Pediatría Comunitaria de la UNMSM, desde el punto de vista del alumno .Se pudo concluir de esta investigación que el mayor porcentaje de alumnos se encontraron satisfechos por el servicio educativo percibido. (pp. 117 – 121).

Según lo descrito nos planteamos el problema ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica? Para lo cual se dimensiono la variable calidad de la enseñanza universitaria en recursos humanos, recursos materiales y financieros, proceso educativo y resultados académicos y para la variable satisfacción académica fueron aspectos académicos y aspectos administrativos. El Perú por ser un país pluricultural y complejo, la calidad de la educación superior debe adquirir ciertos parámetros y estándares para la apropiada provisión de este servicio. En nuestro país la calidad total ha venido teniendo muchas transformaciones, debido a que calidad engloba una definición multidimensional, coincidir en los conceptos o parámetros de como ofertar educación de calidad se ha convertido en la actualidad en una situación difícil y complicada.

Según Álvarez, et al, (2014) la calidad es la pieza elemental por la cual una institución pueda competir de igual a igual con otra, aunque al ser la calidad una particularidad tan activa y especial para cada área, es esencial tener las herramientas apropiadas para poder evaluarla constantemente. (p. 8).

En la actualidad observamos que la calidad está estrechamente vinculada a la satisfacción del estudiante universitario, por lo cual la variable satisfacción es un indicador prioritario para realizar programas y planes de mejora en la gestión universitaria, debido a que se plantea que el nivel de calidad en la educación no es la óptima en relación a la satisfacción académica.

8. METODOLOGÍA

El estudio realizado fue hipotético deductivo, básica, descriptiva correlacional y no experimental de tipo transeccional. La población fue de 66 alumnas, se trabajó con toda la población. En nuestro trabajo se diseñó dos cuestionarios de escala ordinal; el primero con 34 ítems, el cual mide la calidad de la enseñanza universitaria, con una escala de: muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, desacuerdo. El segundo con 22 ítems, que mide la satisfacción académica cuya escala es: muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho. Los instrumentos se sometieron a un estudio piloto, la validez de contenido y de constructo, validación del juicio de expertos y la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach. Para el análisis de cada una de las variables se empleó el paquete estadístico EXCELL 2010 y el programa SPSS versión 22. El estudio se realizó bajo las condiciones éticas que ameritaban y con la autorización de la Directora de la Escuela Académica Profesional de Obstetricia.

9. RESULTADOS

A continuación les presentamos los resultados de la investigación: se demostró que de las 66 internas de obstetricia, el 4,5% tienen un nivel bueno, el 84,95% un nivel regular y el 10,60% un nivel malo con relación a la variable calidad de la enseñanza universitaria. En la dimensión recursos humanos, el 9,09% tiene un nivel bueno, el 68,18% un nivel regular y el 22,73% un nivel malo. En los recursos materiales y financieros, el 4,55% tiene un nivel bueno, el 53,03% un nivel medio y el 42,42% un nivel alto. En el proceso educativo, el 16,67% tiene un nivel bueno, el 63,63% un nivel regular y el 19,7% un nivel malo. En el resultado académico, el 16,67% tiene un nivel bueno, el 56,06% un nivel regular y el 27,27% un nivel malo. Con la variable satisfacción académica, el 1,52% tiene un nivel alto, el 89,39% un nivel medio y el 9,09% un nivel bajo. En los aspectos académicos, el 6,06% tiene un nivel alto, el 86,36% un nivel medio y el 7,58% un nivel bajo. Los aspectos administrativos, el 7,58% tiene un nivel alto, el 42,42% un nivel medio y el 50% un nivel bajo. La calidad de la enseñanza universitaria tiene una relación directa y significativa con el nivel de satisfacción académica entendiéndose como una alta relación positiva entre las variables, rechazándola hipótesis nula. Para las hipótesis específicas tenemos los siguientes resultados, en todos los casos se rechazó la hipótesis nula, debido a que todas las dimensiones: recursos humanos, recursos materiales y financieros, proceso educativo y resultado académico se relacionan con la satisfacción académica y tienen una moderada relación positiva entre ellos.

10. DISCUSIÓN

En la tesis que se ha realizado se investigó la relación que existe entre las variables calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de la satisfacción académica según las internas de obstetricia de la UNMSM. Lima. 2016. En concordancia con la hipótesis

general se afirma que la calidad de la enseñanza universitaria se relaciona de forma directa y significativa con la satisfacción académica encontrándose una similitud con los resultados de la tesis doctoral: “Educación superior universitaria: la calidad percibida y satisfacción de los egresados”, cuyo autor Manuel Pereira (2014), concluye que la relación entre calidad percibida y satisfacción global viene a ser alta, positiva y significativa. Además hay semejanza con el estudio de la satisfacción de los alumnos con los servicios educativos que ofrecen las instituciones de educación superior del Valle de Toluca, donde Álvarez y colaboradores (2014) concluyen que la media de satisfacción general fue de 3,12; lo que demuestra una satisfacción moderada obteniendo también en nuestro estudio como resultado un nivel medio de satisfacción académica que representa un 89,39% de la muestra. Tenemos coincidencia en el resultado en el cual tanto la variable infraestructura como servicios administrativos obtuvieron un nivel de satisfacción negativo, cuyas puntuaciones fueron 2,76 y 2,97 respectivamente; y en nuestro estudio la dimensión aspectos administrativos tuvo baja satisfacción que fue el 50% de la muestra. Contrastando con el estudio sobre la Satisfacción de los estudiantes con la calidad de la enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Uruce y colaboradores (2014) concluyen que el grado de satisfacción global fue elevada con un 62,94%, el resultado de poco satisfecho fue 24,48%, muy satisfecho 4,20% y un nivel de insatisfacción 7,7%; a diferencia de nuestros resultados que obtuvimos un nivel alto de satisfacción con un 1,52%, un nivel medio o moderado de satisfacción con un 89,39% y un resultado bajo en la satisfacción con un 9,09%.

Existe una relación directa y significativa entre los recursos humanos y la satisfacción académica, y se asemeja con el estudio de la orientación de los docentes, los medios didácticos y la satisfacción de los estudiantes del curso Desarrollo del Pensamiento Matemático de la UNMSM del 2015, del autor Alejo (2015) concluyó que la orientación docente tiene implicancia en la satisfacción del estudiante, el Rho de Spearman para la orientación docente y satisfacción del estudiante fue 0,762 por tanto existe relación alta y directa proporcional entre las dos variables. Por último, podemos señalar que se han alcanzado los objetivos del presente trabajo de investigación.

11. CONCLUSIONES

En base a las evidencias estadísticas, encontramos una relación directa y significativa entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las alumnas del internado de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016. Además en la investigación se concluye que las internas de obstetricia percibieron un nivel regular (84,95%) en la calidad de la enseñanza universitaria durante sus estudios de pregrado en la universidad así como un nivel regular (89,99%) de satisfacción académica.

12. REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014) Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*. 13(2) 5-26. Recuperado de: <http://goo.gl/9IMzo4>
- Saraiva, M. (2008) La calidad y los “clientes” de la enseñanza superior portuguesa. *Horizontes educacionales*. 13(2) ,41-54. Recuperado de: <http://goo.gl/4Yc6RF>
- Pereira, M. (2014) *Educación superior universitario: calidad percibida y satisfacción de*

los egresados. (Disertación doctoral). Universidad de Coruña. Recuperado de:

<http://goo.gl/ZZOzWl>

Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A., y Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana.

Iberoamerican Journal of Industrial Engineering. Florianópolis, SC, Brasil. 5(9) 261

-274. Recuperado de: <http://goo.gl/tODgv>

Apéndice I: Interpretación de correlación

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, Alzina Rafael. (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

Apéndice J: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS (Universidad del Perú DECANA DE AMÉRICA) FACULTAD DE MEDICINA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA <i>"Año de la Consolidación del Mar de Grau"</i>	
<u>OFICIO N. °357-EAPO-FM- 2016</u>		
Lima, 15 de abril del 2016		
Señorita Licenciada NATHALIE BARISSA CASAS HINOSTROZA		
De mi consideración:		
Mediante el presente la saludo cordialmente, y asimismo informar que se acepta el permiso, solicitando autorización para la aplicación del cuestionario a las Internas de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia.		
Me despido de usted, reiterándole mi estima personal.		
Atentamente.		
 UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS FACULTAD DE MEDICINA  Dra. ZAJDA ZAGACETA GUEVARA DIRECTORA E.A.P. DE OBSTETRICIA		
<hr/> <small>Av. Grau 1110 - Lima 1. Apartado Postal 529 – Lima 100 – Perú Telf. (511) 3283229 – (511) 3283238 Web: www.medicina.unmsm.edu.pe</small>		

Apéndice K: Declaración Jurada de autoría y autorización

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Nathalie Barissa Casas Hinostroza, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programade Docencia Universitaria de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41144936, con el artículo titulado

“Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos, 02 de Julio del 2016

Firma: _____



DNI. 41144936

Nombres y apellidos: Nathalie Barissa Casas Hinostroza

Apéndice L: Declaración Jurada de autoría y autorización

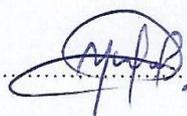
Declaración de autoría

Yo, Nathalie Barissa Casas Hinostroza, estudiante de la Escuela profesional de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado: “Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016” presentada, en 168 folios para la obtención del grado académico de Magister en Docencia universitaria es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios,
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 02 de julio del 2016



Casas Hinostroza Nathalie Barissa

DNI N° 41144936