

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y EL RENDIMIENTO
ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA
BAJO EL CONVENIO UNSA-CAF, AREQUIPA, 2019**

Tesis presentada por el Bachiller:

RONDON ARCE, WILVER RONALD

**Para optar el grado académico de Maestro en
Ciencias: Educación con mención en Educación
Superior**

Asesor:

DR. ARAUJO CASTILLO, REY LUIS

Arequipa – Perú

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, a la memoria de mi madre Alina y de mi padre Ignacio.

También dedico esta tesis a mi esposa Lourdes Ysabel por su comprensión y apoyo incondicional para hacer realidad este trabajo.

De igual manera, a mis hermanos y demás familiares, por el apoyo que siempre me brindaron, día a día, en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa por haber aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi maestría, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su dedicación para ayudarme a llegar a la situación en la que me encuentro.

También agradezco a mi Asesor de Tesis Dr. Rey Luis Araujo Castillo por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico para guiarme durante el desarrollo de la tesis.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Relación entre la Satisfacción y el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019” tiene como objetivo analizar la relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía ante la implementación de un Programa bajo el convenio con Banco de Desarrollo de América Latina (CAF).

El nivel de investigación es correlacional, el tipo de investigación es aplicada, cualitativa-cuantitativa, el diseño de la investigación es no experimental, transversal. La población está definida por los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el convenio UNSA-CAF; la muestra se ha obtenido mediante un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional. Con respecto al análisis descriptivo se puede generalizar que la mayoría de los estudiantes respondieron que estaban satisfechos con los diferentes indicadores que valoraban el nivel de satisfacción. Con respecto al rendimiento se observa que no se aproxima a una distribución normal, sino más bien, es asimétrica a la izquierda.

Para analizar la relación entre la Satisfacción Estudiantil y el Rendimiento Académico, se aplicaron dos test estadísticos: H de Kruskal-Wallis y Tau-b de Kendall; el primero dio un Valor P de 0,506 y el segundo dio un Valor P de 0,721, comparados con el nivel de significación de 0,05, terminamos aceptando la hipótesis nula, con lo que podemos concluir que no existe relación entre el nivel de Satisfacción y el rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el convenio UNSA-CAF.

Palabras clave

Satisfacción Estudiantil, Rendimiento Académico, Proceso Enseñanza-Aprendizaje.

Abstract

The present research work entitled "Relationship between Satisfaction and Academic Performance of the students of the Faculty of Economics under the UNSA-CAF agreement, Arequipa, 2019" aims to analyze the relationship between satisfaction and academic performance of the students of the Faculty of Economics before the implementation of a Program under the agreement with Development Bank of Latin America (CAF).

The level of research is correlational, the type of research is applied, qualitative-quantitative, the research design is non-experimental, cross-sectional. The population is defined by the students of the School of Economics under the UNSA-CAF agreement; the sample was obtained by stratified random sampling with proportional allocation.

With respect to the descriptive analysis, it can be generalized that most of the students responded that they were satisfied with the different indicators that assessed the level of satisfaction. With respect to performance, it can be observed that it is not close to a normal distribution, but rather, it is asymmetric to the left.

To analyze the relationship between Student Satisfaction and Academic Performance, two statistical tests were applied: Kruskal-Wallis H and Kendall's Tau-b; the first gave a P value of 0,506 and the second gave a P value of 0,721, compared with the significance level of 0,05, we ended up accepting the null hypothesis, with which we can conclude that there is no relationship between the level of Satisfaction and the Academic performance of the students of the Faculty of Economics under the UNSA-CAF agreement.

Key words

Student Satisfaction, Academic Performance, Teaching-Learning Process.

Introducción

El presente trabajo tiene como propósito analizar y evaluar la relación del nivel de Satisfacción y el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF; a partir del cual se puede utilizar para futuras toma de decisiones, vinculados a otros convenios que la Facultad podría acceder.

En el primer capítulo, denominado Planteamiento del Problema, se desarrollan aspectos como enunciado y formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación e hipótesis.

En el segundo capítulo, denominado Marco Teórico, está constituido por los antecedentes internacionales, nacionales y locales; bases teóricas en las cuales se señalan una serie de teorías, modelos y metodologías vinculas al proceso enseñanza-aprendizaje, y por último, se presenta el marco técnico en el cual se establecen los principales conceptos que se deben tomar en cuenta para la consolidación del presente trabajo.

En el tercer capítulo, denominado Metodología de la Investigación, se señalan el nivel, tipo y diseño de la investigación; se definen las variables y se realiza su operacionalización para determinar las preguntas del cuestionario a aplicar; también se define la población y el tamaño de la muestra de acuerdo a sus características. Así mismo, se explican las técnicas y el instrumento utilizado para la recolección de la información; por último, se explica cómo se ha procesado dicha información para obtener los resultados.

En el cuarto capítulo, denominado Presentación y Análisis de los Resultados, se presenta el análisis descriptivo e inferencial sobre la investigación, para ello se ha utilizado tablas, figuras, pruebas de hipótesis, interpretando y explicando los resultados obtenidos.

Al final de trabajo se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos, que todo trabajo de investigación debe contener.

Este trabajo ha sido asesorado por el Dr. Rey Luis Araujo Castillo y pongo en consideración del jurado para optar el Grado de Magister en Ciencias de la Educación con mención en Educación Superior en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Arequipa, enero del 2,021

Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Capítulo 1: Marco teórico	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.1.1 Antecedentes internacionales	1
1.1.2 Antecedentes nacionales.....	4
1.1.3 Antecedentes locales	8
1.2 Bases teóricas.....	12
1.2.1 Satisfacción estudiantil.....	12
1.2.2 Rendimiento académico	26
1.3 Marco conceptual.....	31
1.3.1 Calificaciones	31
1.3.2 Desempeño docente.....	31
1.3.3 Estrategias didácticas	32
1.3.4 Expectativas de los estudiantes	32
1.3.5 Evaluación del aprendizaje.....	32
1.3.6 Materiales didácticos.....	32
1.3.7 Proceso de enseñanza-aprendizaje	33
1.3.8 Rendimiento académico	33
1.3.9 Satisfacción estudiantil.....	33
Capítulo 2: Marco operativo	34
2.1 Planteamiento del problema.....	34

2.1.1	Enunciado del problema.....	34
2.1.2	Formulación del problema.....	37
2.1.2.1	Problema general	37
2.1.2.2	Problemas específicos	38
2.2	Objetivos.....	38
2.2.1	Objetivo general	38
2.2.2	Objetivos específicos.....	38
2.3	Justificación y delimitación	39
2.3.1	Justificación.....	39
2.3.2	Delimitación	40
2.4	Hipótesis	41
2.4.1	Hipótesis general	41
2.4.2	Hipótesis específicas	41
2.5	Metodología.....	42
2.5.1	Tipo de investigación	42
2.5.2	Nivel de investigación	43
2.5.3	Diseño de investigación.....	43
2.6	Variables	44
2.6.1	Variable independiente.....	44
2.6.2	Variable dependiente.....	44
2.6.3	Operacionalización de variables.....	44
2.7	Población y muestra.....	46
2.7.1	Población.....	46
2.7.2	Muestra.....	46
2.8	Técnica e instrumento de recolección de datos	48

2.8.1	Técnica de recolección de datos	48
2.8.2	Instrumento de recolección de datos	48
2.8.3	Validez del instrumento.....	49
2.8.4	Confiabilidad del instrumento	49
2.9	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51
2.9.1	Técnicas de procesamiento de datos	51
2.9.2	Análisis de datos.....	51
Capítulo 3: Presentación y análisis de los resultados.....		52
3.1	Satisfacción Estudiantil.....	52
3.1.1	Dimensión: Contenido.....	52
3.1.2	Dimensión: Metodología y Organización	58
3.1.3	Dimensión: Docentes	64
3.1.4	Dimensión: Recursos.....	72
3.1.5	Dimensión: Valoración.....	78
3.1.6	Variable: Satisfacción estudiantil	82
3.2	Rendimiento académico.....	84
3.2.1	Análisis descriptivo del rendimiento académico.....	84
3.2.2	Prueba de normalidad del rendimiento académico.....	86
3.3	Contraste de hipótesis mediante la prueba H de Krukak-Wallis	86
3.3.1	Relación entre el contenido del curso y el rendimiento académico	87
3.3.2	Relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico	88
3.3.3	Relación entre los docentes y el rendimiento académico.....	89
3.3.4	Relación entre los recursos y el rendimiento académico	90
3.3.5	Relación entre la valoración y el rendimiento académico.....	91
3.3.6	Relación entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico	92

3.4	Contraste de hipótesis mediante la prueba Tau de Kendall	93
3.4.1	Relación entre el contenido del curso y el rendimiento académico	93
3.4.2	Relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico	94
3.4.3	Relación entre los docentes y el rendimiento académico.....	95
3.4.4	Relación entre los recursos y el rendimiento académico	96
3.4.5	Relación entre la valoración y el rendimiento académico.....	96
3.4.6	Relación entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico	97
3.5	Discusión	99
	Capítulo 4: Marco propositivo	103
4.1	Presentación.....	103
4.2	Objetivos.....	103
4.3	Denominación de la propuesta.....	103
4.4	Descripción de la propuesta.....	103
	Conclusiones	109
	Recomendaciones	111
	Referencias.....	112
	Anexos	119
	Anexo 01	120
	Matriz de consistencia.....	120
	Anexo 02.....	122
	Instrumento de investigación	122
	Cuestionario de satisfacción	122
	Anexo 03.....	124
	Constancias de validez.....	124

Lista de tablas

Tabla 01. Factores a considerar para la medición de la satisfacción	21
Tabla 02. Dimensiones Teóricas e Indicadores de la Variable Satisfacción Estudiantil	22
Tabla 03. Subdimensiones e Ítems de la Variable de Satisfacción de los Alumnos en el Cuestionario SEUE	23
Tabla 04. Criterios de evaluación del coeficiente alfa de Cronbach.....	50
Tabla 05. Coeficiente alfa de Cronbach.....	50
Tabla 06. Expectativas sobre el contenido del curso	52
Tabla 07. Profundidad en los temas tratados	53
Tabla 08. Estructuración de los temas del curso.....	54
Tabla 09. Utilidad del contenido del curso en la formación profesional.....	55
Tabla 10. Consolidado de la dimensión “Contenido”.....	57
Tabla 11. Duración del curso adecuada al programa CAF	58
Tabla 12. Metodología adecuada al contenida del curso	59
Tabla 13. Condiciones ambientales adecuadas para el proceso formativo.....	60
Tabla 14. Combinación acertada de contenidos teóricos y prácticos	61
Tabla 15. Consolidado de la dimensión “Metodología y Organización”	63
Tabla 16. Dominio del curso por parte del docente	64
Tabla 17. Claridad en la exposición del contenido del curso	65
Tabla 18. Interés en los estudiantes motivado por el docente.....	66
Tabla 19. Resolución de dudas de los estudiantes por parte del docente	67
Tabla 20. Desarrollo del docente concuerda con el contenido de la CAF.....	68
Tabla 21. Desarrollo del docente concuerda con el cronograma de la CAF.....	70
Tabla 22. Consolidado de la dimensión “Docentes”	71
Tabla 23. Estructuración de las diapositivas del curso	72

Tabla 24. Edición de los vídeos del curso.....	73
Tabla 25. Ejercicios, casos y problemas logran el objetivo del curso	74
Tabla 26. Plataforma CANVAS es accesible y fácil de utilizar	76
Tabla 27. Consolidado de la dimensión “Recursos”.....	77
Tabla 28. Utilidad del curso en la formación profesional.....	78
Tabla 29. Aumento de interés en la materia debido al curso	79
Tabla 30. Aumento de conocimiento sobre la materia debido al curso	80
Tabla 31. Consolidado de la dimensión “Valoración”.....	81
Tabla 32. Satisfacción estudiantil	83
Tabla 33. Estadísticos de rendimiento académico	84
Tabla 34. Distribución de frecuencias del rendimiento académico	85
Tabla 35. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el rendimiento académico.....	86
Tabla 36. Prueba Kruskal-Wallis del contenido versus rendimiento académico.....	87
Tabla 37. Prueba Kruskal-Wallis del metodología y organización versus rendimiento académico	88
Tabla 38. Prueba Kruskal-Wallis de los docentes versus rendimiento académico.....	89
Tabla 39. Prueba Kruskal-Wallis de los recursos versus rendimiento académico	90
Tabla 40. Prueba Kruskal-Wallis de los recursos versus rendimiento académico	91
Tabla 41. Prueba Kruskal-Wallis de la satisfacción estudiantil versus rendimiento académico	92
Tabla 42. Prueba Tau-b de Kendall del contenido versus rendimiento académico.....	94
Tabla 43. Prueba Tau-b de Kendall de la metodología y organización versus rendimiento académico	95
Tabla 44. Prueba Tau-b de Kendall de los docentes versus rendimiento académico	95
Tabla 45. Prueba Tau-b de Kendall de los recursos versus rendimiento académico.....	96

Tabla 46. Prueba Tau-b de Kendall de la valoración versus rendimiento académico	97
Tabla 47. Tabla de contingencia entre la satisfacción estudiantil versus el rendimiento académico	97
Tabla 48. Prueba Tau-b de Kendall de la satisfacción estudiantil versus rendimiento académico	99
Tabla 49. Promedios de calificaciones 2018 y 2019 según cursos CAF	101

Lista de figuras

<i>Figura 01.</i> Pirámide de Maslow	17
<i>Figura 02.</i> Expectativas sobre el contenido del curso	53
<i>Figura 03.</i> Profundidad en los temas tratados	54
<i>Figura 04.</i> Estructuración de los temas del curso.....	55
<i>Figura 05.</i> Utilidad del contenido del curso en la formación profesional.....	56
<i>Figura 06.</i> Consolidado de la dimensión “Contenido”.....	57
<i>Figura 07.</i> Duración del curso adecuada al programa CAF	59
<i>Figura 08.</i> Metodología adecuada al contenido del curso.....	60
<i>Figura 09.</i> Condiciones ambientales adecuadas para el proceso formativo.....	61
<i>Figura 10.</i> Condiciones ambientales adecuadas para el proceso formativo.....	62
<i>Figura 11.</i> Consolidado de la dimensión “Metodología y Organización”	63
<i>Figura 12.</i> Dominio del curso por parte del docente.....	65
<i>Figura 13.</i> Claridad en la exposición del contenido del curso	66
<i>Figura 14.</i> Interés en los estudiantes motivado por el docente.....	67
<i>Figura 15.</i> Resolución de dudas de los estudiantes por parte del docente	68
<i>Figura 16.</i> Desarrollo del docente concuerda con el contenido de la CAF.....	69
<i>Figura 17.</i> Desarrollo del docente concuerda con el cronograma de la CAF.....	70
<i>Figura 18.</i> Consolidado de la dimensión “Docentes”	72
<i>Figura 19.</i> Estructuración de las diapositivas del curso	73
<i>Figura 20.</i> Edición de los vídeos del curso.....	74
<i>Figura 21.</i> Ejercicios, casos y problemas logran el objetivo del curso	75
<i>Figura 22.</i> Plataforma CANVAS es accesible y fácil de utilizar	76
<i>Figura 23.</i> Consolidado de la dimensión “Recursos”.....	77
<i>Figura 24.</i> Utilidad del curso en la formación profesional.....	79

<i>Figura 25.</i> Utilidad del curso en la formación profesional.....	80
<i>Figura 26.</i> Aumento de conocimiento sobre la materia debido al curso	81
<i>Figura 27.</i> Consolidado de la dimensión “Valoración”	82
<i>Figura 28.</i> Satisfacción estudiantil	83
<i>Figura 29.</i> Histograma del rendimiento académico	85
<i>Figura 30.</i> Satisfacción estudiantil según el rendimiento académico.....	98

Capítulo 1

Marco teórico

1.1 Antecedentes

En la búsqueda de investigaciones previas a la presente, con una anterioridad no mayor a 5 años, no se encontró ninguna que relacione la satisfacción estudiantil con el rendimiento académico en alguna institución educativa; por lo que se ha procedido a presentar investigaciones que están vinculadas o bien a la satisfacción estudiantil o bien al rendimiento académico, pero en forma independiente.

1.1.1 Antecedentes internacionales

Fernández (2017) en su tesis titulada *Satisfacción, motivación y rendimiento académico del discente de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato en la asignatura de Educación Física y con los centros educativos* (tesis de Doctorado), presentada en el Doctorado de Ciencias de la Educación de la Universidad de Granada de España. El objetivo de este trabajo ha sido analizar los perfiles de satisfacción, motivación y el clima de aprendizaje en función del rendimiento académico del discente y de las competencias del profesorado. La muestra se ha desarrollado con 890 adolescentes estudiantes de EF (442 hombres y 448 mujeres), con una edad media de 15,49 años (DT = 1,79), pertenecientes a centros públicos y privados de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y Bachillerato (BACH) de la Región de Murcia y la provincia de Alicante (España). El instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto por las escalas.

Tras el estudio se concluye que:

Habría que destacar que la materia de EF es de las que mejores valores predictivos obtiene en la nota académica y la mejor en la satisfacción con la escuela. Aunque solo se imparta dos horas a la semana, obtiene valores por encima de asignaturas con más carga lectiva semanal como Geografía y/o Historia (GH), Lengua (LEN) y Matemáticas (MAT). Sobre la

importancia que tienen las distintas materias en la satisfacción y calificaciones de los estudiantes, la asignatura de Inglés (ING) es significativa en la predicción del rendimiento académico. Además, se puede afirmar que las competencias del docente en EF tienen gran repercusión en la satisfacción del discente en la escuela y en la vida. Por último, el género del docente influye en la importancia que el alumno otorgue a la materia de EF, en los climas de maestría y de aprobación social.

Torres (2018) en su tesis titulada *Clima escolar y satisfacción estudiantil en estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria en escuelas de Veracruz, México* (tesis de Maestría), presentada en la Facultad de Educación de la Universidad de Montemorelos de Veracruz, México. En el estudio se utilizaron dos instrumentos; el primero con 24 declaraciones para medir el clima escolar percibido por los alumnos y el segundo con 20 declaraciones para medir la satisfacción estudiantil, con valores de confiabilidad de 0,850 y 0,923, respectivamente. Participaron un total de 340 alumnos, que representan un 93% de la población. Para las diferentes hipótesis formuladas, se utilizó la prueba estadística r de Pearson. Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son:

Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que el clima escolar percibido por los alumnos está relacionado con el nivel de satisfacción que experimentan los estudiantes. La relación fue positiva y en grado alto entre ambas variables ($r = 0,747$). Si mejora el clima escolar que se le provee al estudiante, esto incide en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Si se implementaran acciones que pudieran mejorar el clima escolar de los alumnos, se podría también mejorar la percepción que tienen de la satisfacción estudiantil.

Surdez-Perez, Sandoval-Caraveo, & Lamoyi-Bocanegra (2018) en su investigación titulada *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria Educación y Educadores de México*. El método de estudio es no experimental, transeccional,

descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes. Se utilizó un cuestionario con una escala tipo Likert, con un valor de confiabilidad a través de coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,840 y validez con un análisis factorial confirmatorio a través del programa SPSS-AMOS.

Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son:

- 1) La investigación permitió conocer que la mayoría de los participantes experimenta insatisfacción con algún elemento de calidad educativa y una cuarta parte siente total insatisfacción. Este resultado es más evidente en la dimensión de infraestructura de los espacios en donde se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje y coincide con diversos estudios que han reportado insatisfacción en necesidades básicas, como la mejora de instalaciones, mobiliario y equipo (Gómez, Martínez, Recio y López, 2013; Román, Franco y Gordillo, 2015; Espinoza *et al.*, 2014; Álvarez *et al.*, 2015; Palominos *et al.*, 2016). Específicamente en esta investigación las carencias son en equipos como pantallas y proyectores y en la ventilación de las aulas, y cabe resaltar que se identificó correlación entre el promedio de calificación y la infraestructura, en donde los estudiantes con más altos promedios demandan un mejor servicio.
- 2) No obstante, en la dimensión de autorrealización de los estudiantes se reportó satisfacción, y resultado similar reportaron Álvarez *et al.* (2015) para estudiantes de pregrado, quienes revelaron mayor satisfacción en esta dimensión en comparación con otras, como infraestructura y servicios administrativos. Particularmente, en esta investigación los estudiantes perciben libertad y autonomía para el desempeño de sus actividades académicas, lo que posiblemente contribuye al desarrollo de su creatividad, en donde también puntúan los que están satisfechos. Así mismo, señalan satisfacción con el desarrollo integral personal y miran positivamente su futuro profesional. El que la institución forme estudiantes independientes conlleva un mayor aprovechamiento académico. Un indicador de esta aseveración es la correlación positiva que se localiza

en este estudio entre los estudiantes con promedios más altos y la autorrealización. Sin embargo, este resultado no es concluyente, sino una pauta de nuevas líneas de investigación.

- 3) En cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje se reporta poca satisfacción por parte de los estudiantes y ello es más evidente en la orientación y apoyo de los profesores. Este resultado da pie a una línea de investigación para identificar si las causantes son la falta de preparación o actualización del profesorado con respecto a los contenidos de las asignaturas o la despersonalización de los docentes por sobrecarga de trabajo, estrés o *burnout*. También en esta dimensión se observa que los estudiantes demandan una mayor formación práctica durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- 4) En lo tocante al trato que reciben de las personas con las que se tiene que relacionar el alumno para alcanzar sus metas académicas, se identificó satisfacción con respecto al trato recibido de los tutores, quienes tienen las funciones de asesorarlos para seleccionar sus asignaturas por ciclo escolar y, cuando presentan problemas académicos o emocionales, los remiten con especialistas en la misma institución. Este resultado contribuye a retroalimentar los esfuerzos que se realizan en el programa de tutorías de la institución como elemento fundamental del modelo educativo flexible que se demanda actualmente de las instituciones de educación superior. En contraste, se encuentran estudiantes poco satisfechos con el trato recibido del personal que proporciona los servicios de cafetería y cómputo, lo que indica áreas de oportunidad en procesos de selección y capacitación del personal para estos servicios de apoyo.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Casanova (2018) en su tesis titulada *Relación entre el grado de motivación por el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes de enfermería de la UNMSM* (tesis de Maestría), presentada en la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San

Marcos de Lima. El estudio es cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 68 estudiantes de enfermería. El grado de motivación se determinó mediante la aplicación de una encuesta, sometida a juicio de expertos ($p < 0.05$) demostrando concordancia significativa y prueba piloto donde la consistencia interna fue alta ($\alpha = 0,88$). Para determinar el rendimiento académico se consideró el promedio final de los estudiantes en el semestre 2012–II.

Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son:

- 1) Existe relación significativa entre el grado de motivación por el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes de enfermería de tercer año, por lo que se acepta la hipótesis H_1 .
- 2) No existe relación entre el grado de motivación por el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes de enfermería de quinto año, por lo que para este grupo de estudio se rechaza la hipótesis H_1 .

Reyes y Valdivieso (2019) en su tesis titulada *Desempeño docente y la satisfacción de estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2018* (tesis de Maestría), presentada en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener de Lima. El estudio responde a un diseño una investigación cuantitativa aplicada, correlacional, prospectivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 314 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia. Se utilizó como instrumento dos cuestionarios que evaluaron el nivel de desempeño docente y el nivel de satisfacción desde la perspectiva de los estudiantes.

Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son:

- 1) Para la hipótesis general se concluye el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes se relacionan estadísticamente significativa (Prueba Ji-Cuadrado significativo p valor $< 0,05$).

- 2) Para la hipótesis específica 1 se concluye que el desempeño docente en la dimensión: estrategias didácticas y el nivel de satisfacción de los estudiantes existe una relación estadísticamente significativa (Prueba Ji-Cuadrado significativo p valor $< 0,05$).
- 3) Para la hipótesis específica 2 se concluye que el desempeño docente en la dimensión: materiales didácticos y el nivel de satisfacción de los estudiantes existe una relación estadísticamente significativa (Prueba Ji-Cuadrado significativo p valor $< 0,05$).
- 4) Para la hipótesis específica 3 se concluye que el desempeño docente en la dimensión: capacidades pedagógicas y el nivel de satisfacción de los estudiantes existe una relación estadísticamente significativa (Prueba Ji-Cuadrado significativo p valor $< 0,05$).

Nobario (2018) en su tesis titulada *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda* (tesis de Maestría), presentada en la Universidad Peruana Cayetano Heredia de Lima. El objetivo de este trabajo de investigación fue determinar la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo, en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. Participaron 67 estudiantes para las carreras de alta demanda y 47 en las carreras de baja demanda. El tipo de investigación fue básico, de diseño transversal no experimental, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Se estructuró un cuestionario sobre la base de la satisfacción del estudiante sobre la calidad de los servicios educativos. Para determinar el nivel de satisfacción se utilizó la escala de Likert de 5 niveles. Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son:

- 1) El nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas.

- 2) En el caso del nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes están siendo bien atendidos educativamente y que la menor población de estudiantes no afecta la buena calidad de los servicios educativos, y, a pesar de que son menos estudiantes, se les da la misma importancia académica que cualquier estudiante de esta institución educativa.
- 3) De igual manera, el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras 94 técnicas de alta demanda alcanza un nivel considerado “satisfecho” y revela que mayor población de estudiantes no disminuye la calidad de los servicios educativos y esto se hace posible si hay una buena gestión educativa y adaptación de la capacidad instalada para asistir a una mayor demanda de estudiantes para mantener constante la calidad del servicio educativo.

Falcón (2017) en su tesis titulada *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan* (tesis de Maestría), presentada en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Lima. La investigación presenta un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 86 estudiante de la institución educativa Héroes de San Juan Ugel 01, los instrumentos utilizados fueron la encuesta para el desempeño docente elaborado y validado por juicio de expertos para esta investigación, consta de 10 ítems y evalúa específicamente el factor pedagogía de la docencia. La escala es de tipo Likert con una valoración de 1 a 4. Para evaluar la satisfacción académica se utilizó la escala de Flores (2005) que comprende con 30 ítems y está dividida en 3 dimensiones: organización de la enseñanza 10 ítems, dimensión proceso de enseñanza aprendizaje 10 ítems, la dimensión instalación e infraestructura con 10 ítems. La escala tipo Likert tiene una valoración de 1 a 4.

Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son:

- 1) Existe un nivel alto de desempeño docente en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan.
- 2) Existe un nivel alto de satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan.
- 3) Existe una relación estadísticamente significativa entre la percepción del desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan de la Ugel 01.

1.1.3 Antecedentes locales

Altune (2016) en su tesis titulada *Relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de turismo y hotelería de la universidad nacional de san Agustín, Arequipa, 2016* (tesis de maestría), presentada en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El estudio es de nivel correlacional, el diseño es no experimental, relacional y transversal, la muestra quedó conformada por 222 estudiantes la escuela profesional de Turismo y Hotelería, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estructurado.

Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son:

Existe relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín, tal como queda demostrado por la correlación de Pearson y la prueba chi cuadrado. El nivel presentado por la calidad del servicio educativo de la escuela profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín es regular. El nivel de la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín es regular.

Llerena (2018) en su tesis titulada *Hábitos de estudio y rendimiento académico en estudiantes de educación, enfermería y física de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. (tesis de Maestría), presentada en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El propósito de esta investigación fue establecer la relación entre los hábitos de estudio y el rendimiento académico en estudiantes universitarios del I semestre del año académico 2017 de Educación, Enfermería y Física de la Universidad Nacional de San Agustín; el estudio fue desarrollado siguiendo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional y diseño transversal. La muestra fue probabilística no experimental constituida por 330 estudiantes. El instrumento de recogida de información fue el Cuestionario de Inventario de Hábitos de Estudio de Hilbert Wreenn.

Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son:

- 1) Los hábitos de estudio de los estudiantes de tres carreras profesionales de la Universidad Nacional San Agustín en un alto porcentaje presentan entre uno a cuatro hábitos inadecuados, en las técnicas de leer y tomar apuntes, concentración, distribución del tiempo y relaciones sociales durante los estudios universitarios; esto se aprecia en el caso de Física que es de 51,95%, en Enfermería es de 32,25% y en Educación 44,7%.
- 2) El rendimiento académico de los estudiantes universitarios de tres carreras profesionales de la Universidad Nacional San Agustín durante el I Semestre 2017 son de la siguiente manera: 79% de los estudiantes de primer año de la escuela profesional de Física se encuentran en los niveles de inicio y proceso en el rendimiento académico en las materias correspondientes; mientras que el 76,8% de los estudiantes de la Facultad de Enfermería se encuentran en el nivel de logro previsto, y 74,9% de los estudiantes de la Facultad de Educación del primer año se encuentran en los niveles de logro previsto en las materias de estudio.

- 3) De acuerdo con las pruebas estadísticas se deduce que existe relación directa entre los hábitos y actitudes inadecuadas durante los estudios universitarios de los estudiantes de primer año y su rendimiento académico en las materias de aprendizaje del año académico correspondiente al plan de estudios de las facultades de Enfermería, Educación y de la escuela profesional de Física de la Universidad Nacional de San Agustín.

Ramos (2018) en su tesis titulada *Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Agronomía de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – 2018* (tesis de Maestría), presentada en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. La investigación tuvo como objetivo determinar si la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Agronomía, por lo que se realizó una investigación de tipo correlacional con diseño no experimental. Se empleó para ello, el cuestionario de percepción de la calidad de servicio en la enseñanza Universitaria de Capelleras y Veciana, adaptado a Perú por Tassara el año 2017.

Además, para la variable rendimiento académico, se utilizó el promedio ponderado de los estudiantes que se halla en el Ranking 2017 de la Escuela Agronomía de la UNSA. Se contó con una muestra representativa al 95% de nivel de confianza de 156 estudiantes que cursaban entre el segundo y cuarto año en la Facultad de Agronomía.

Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son:

- 1) La percepción de la calidad de servicio en la enseñanza se relaciona directamente con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Agronomía de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa el año 2018, al ser su significancia menor a 0,001 ($p = 0,03$) y $r = 0,239$.

- 2) La percepción de las actitudes y comportamiento del profesorado, de la competencia del profesorado y de la organización de la enseñanza que perciben los estudiantes se relaciona directamente con su rendimiento académico en la Facultad de Agronomía al ser su significancia igual a 0,002, 0,023 y 0,011, respectivamente.
- 3) La percepción del contenido del plan de estudios con la de las instalaciones y equipamientos que poseen los estudiantes no se relaciona directamente con su rendimiento académico en la Facultad de Agronomía al ser su significancia igual a 0,068 y 0,295, respectivamente.

Calcina (2019) en su tesis titulada *Influencia del desempeño docente en el rendimiento académico del curso de nivelación matemática en la Facultad de Psicología de la Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, 2018* (tesis de Maestría), presentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa. Es una investigación de campo y de carácter documental en el campo de la educación, esto es en el nivel de educación superior cuya línea de acción fueron las estrategias didácticas, de nivel correlacional y descriptivo. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos, una ficha de observación y un cuestionario de 40 preguntas, de las cuales 25 se usaron para medir la variable independiente relacionada al desempeño docente y las 15 restantes para medir la variable dependiente rendimiento académico. La muestra y/o unidad de estudio, estuvo compuesta por 70 estudiantes del primer ciclo de la Universidad Tecnológica del Perú.

Las conclusiones obtenidas al final de la investigación son:

- 1) La mayor parte de estudiantes mencionan que su docente desarrolla estrategias didácticas regulares, a lo que los estudiantes responden con una participación activa y alta; así mismo mencionan que su docente poseen estrategias didácticas regulares a lo que la mitad de ellos responde con resultados y/o logros altos con un ambiente

motivacional malo, frente a esto más de las tres cuartas partes de estudiantes responden con una participación activa alta y con altos resultados y/o logros; error que se suscita en la parte estadística al establecer un baremo que está entre 30 y 70 puntos como malo a, 61 puntos usando los percentiles 25 y 75 de los datos obtenidos. Por lo que vemos que el buen rendimiento académico depende de un buen ambiente motivacional.

- 2) El promedio de los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Tecnológica del Perú tiene una alta participación activa con resultados y/o logros altos en el curso de Nivelación Matemática.
- 3) Según la prueba de chi cuadrado ($\chi^2 = 20,01$) muestra que el desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes en el curso de Nivelación Matemática en la Facultad de Psicología de la Universidad Tecnológica del Perú presentan relación estadística significativa a ($P < 0,01$), mientras que el 47,1% de estudiantes creen que los docentes poseen un buen desempeño y presentan un rendimiento académico alto, frente a esto el 48,6% de los estudiantes presentan un rendimiento académico alto.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Satisfacción estudiantil

1.2.1.1 Definición de satisfacción

Satisfacción, del latín “*satisfactiōnis*” palabra compuesta integrada por “*satis*” = bastante o suficiente y el verbo “*facere*” = “hacer”, la palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte.

La noción de satisfacción parece estar asociada directa y cercanamente a las nociones de cumplimiento de expectativas, necesidades y deseos, bienestar, confort, felicidad, placidez, placer, encantamiento, contentamiento, alegría, equilibrio y deleite. Los diccionarios asocian

el término *satisfacción* con sentimientos o emociones de felicidad, contentamiento con algo, el placer derivado del cumplimiento o solución de necesidades, deseos y expectativas.

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Muchinsky (2002) define la satisfacción como: “El grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo” (p. 4). Para Gonzáles (2001), la satisfacción es “un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema” (P. 23).

Ardouin, Bustos, Gayó, & Jarpa (2000), señalan que:

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

Haciendo un resumen de lo citado anteriormente se puede señalar que la satisfacción es un sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Según Zas (2002) señala que:

La satisfacción es el resultado de un proceso que se da en el sujeto, por lo que se trata de un fenómeno esencialmente subjetivo. Es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, con lo que el sujeto desea y con el resultado que espera. Para lograr la satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención por parte de otro sujeto o institución de realizar una acción determinada que provoque un resultado, el cual será

valorado como positivo o no (citado por Abarca, Cáceres, Jiménez, Moraleda y Romero, 2013, p. 48).

Molina (2015) señala que “la satisfacción es un estado mental de la persona producida por una sensación de plenitud que se presentan al hacer actividades que son proporcionales al éxito obtenido” (citado por Nobario, 2018, p. 31).

Para Gento (2002) la satisfacción “representa la culminación de la entidad propia del paradigma o enfoque de calidad, particularmente en cuanto éste se entiende en su versión de totalidad o integralidad” (p. 54).

1.2.1.2 Definición de satisfacción estudiantil

Existe una gran diversidad de definiciones de satisfacción del estudiante, la cual se procede a presentar.

Flores (2006), en un documento titulado *encuesta de satisfacción estudiantil*, nos refiere:

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia en diversos aspectos que componen experiencia educacional, estado relacionado con el rigor de los cursos, las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, la justicia con la que se evalúa, así con las instalaciones y equipamiento que apoya dichas interacciones (p. 9).

Jiménez (2011) considera que:

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (citado por Álvarez, Chaparro y Reyes, 2014, p. 6).

Para Alves y Raposo (2005) manifiestan que:

La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo (citado por Álvarez et al., 2014, p. 10).

Blanco y Blanco (2007) toman en cuenta que:

La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se visualice como un cliente que ha recibido el servicio en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba (citado por Bullón, 2007, p. 20).

Para Da Cunha (2002) parte de dos supuestos dentro de la satisfacción del estudiante: “El primero, relativo a la percepción de satisfacción sobre la institución por sus productos y servicios, y el segundo relativo a la relación entre la institución y el alumno, con respecto a la conformidad objetiva con el servicio ofrecido” (citado en Bullón, 2007, p. 20).

Según Mejías & Martínez (2009), definen: “Satisfacción Estudiantil como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos” (p. 34).

Surdez-Perez et al. (2018) conceptualizan la satisfacción estudiantil como “el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (p. 12).

Sánchez (2018) señala que:

La satisfacción estudiantil, se trata en consecuencia de la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio educativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables (p. 24).

1.2.1.3 Factores que se relacionan con la satisfacción estudiantil

Para medir la satisfacción de los estudiantes es necesario identificar los factores que se relacionan con ésta; a continuación, se va a tratar sobre este tema.

Bullón (2007) manifiesta:

Para conocer la satisfacción de los estudiantes, es necesario saber que los estudiantes evalúan de forma subjetiva el proceso educativo que se les ha brindado y a la institución educativa en su conjunto, interviniendo expectativas previas a partir de las necesidades y motivaciones que tienen con respecto a su formación académica (p. 8).

De igual forma, Gento (2002) señala que: “para satisfacer a los estudiantes se debe fijar la atención en las diferentes formas en que se manifiestan sus necesidades educativas, y al logro de las expectativas que la institución ha construido en comparación a otras” (p. 8).

De lo indicado anteriormente, se puede deducir que las expectativas, las necesidades y la motivación, son algunos de los factores asociados a la satisfacción del estudiante.

a) Expectativas

Sobre las expectativas, Robbins y Judge (2009), explican, la llamada teoría de las expectativas, dentro del marco de las teorías de la motivación.

La teoría de las expectativas afirma que la fuerza para que una tendencia actúe de cierta manera depende de la intensidad con que se espera que el acto vaya seguido de un resultado dado y de lo atractivo que resulte éste para el individuo (p. 197).

De lo anterior, se puede inferir que la teoría de las expectativas se basa sobre la fortaleza de una tendencia para actuar sobre un resultado dado que es atractivo para el individuo.

b) Las necesidades

Otro de los factores relacionados son las necesidades. En este sentido, Schiffman y Lazar (2001) indican que:

Las necesidades se generan a partir de las carencias, pues la persona primero experimenta algún tipo de carencia y en función de ella se produce la necesidad. Por ello, se puede definir como necesidad al proceso en el que interviene el deseo del individuo para tratar de cubrir la brecha entre lo que tiene actualmente, lo real, y aquello que quisiera tener o el ideal (citado por Bullón, 2007, p. 5).

Para tratar de clasificar las necesidades, vamos a considerar una de las teorías más representativas, basada en la jerarquía de necesidades humanas propuesta por Maslow en 1954. Esta teoría clasifica las necesidades humanas en cinco niveles, organizados según la importancia que les asigna el autor, comenzando por las necesidades de bajo nivel referidas a las necesidades biológicas, hasta las necesidades de alto nivel que corresponden a las necesidades psicosociales.



Figura 01. Pirámide de Maslow

Fuente: A. H. Maslow, *Motivation and Personality*, 3a ed., R. D. Frager y J. Fadiman (eds). © 1997. Adaptado con permiso de Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, Nueva Jersey

Las necesidades fisiológicas son aquellas que al ser satisfechas salvaguardan la vida del individuo y de la especie, pero dada su satisfacción permanente y casi automática, aparentemente la persona le suele dar poca importancia en la medida en que su regulación no

es consciente. Entre estas necesidades se encuentran la alimentación, hambre y sed, la respiración, el descanso, la eliminación, el movimiento y la reproducción.

Las necesidades de seguridad y tranquilidad asumen que el individuo no satisface directamente sus necesidades, sino que busca asegurar en lo futuro su satisfacción, por ello, se orienta por diversos caminos para buscar el bienestar físico y económico por medio de la educación, las pólizas de seguro, el cuidado del medio ambiente, entre otros.

Las necesidades sociales orientan a las personas hacia la vida en comunidad, manifestándose en la búsqueda de dar y recibir amor, estima y respeto. Cuando la persona experimenta la ausencia de amigos, compañeros o de la familia surge una carencia de afecto, que lo llevará a buscar el modo de satisfacer esta necesidad.

Las necesidades de estima son un deseo de valoración que lleva al autorrespeto y a la estima de otros. Es decir, existe el propósito de lograr aquello que se propone el individuo, ser competente y tener confianza ante el mundo, lo cual genera un deseo de reputación y prestigio, y un sentimiento de reconocimiento por lo que la persona es.

La necesidad de autorrealización implica el desarrollo integral de las potencialidades humanas, tanto físicas como psicológicas o sociales. Es la necesidad que se busca satisfacer luego de haber cubierto las anteriores. Es decir, se busca ser auténtico con su propia naturaleza y por ello la persona debe hacer realidad todo lo que ella es en potencia, de acuerdo a su propia capacidad.

c) La motivación

Según la Real Academia Española, la motivación es un conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.

Se define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo (Bullón, 2007, p. 1).

A partir de la definición de *motivo*, Carrasco (2004) establece el siguiente concepto de motivación:

Un motivo es algo que constituye un valor para alguien. La motivación, pues, está constituida por el conjunto de valores que hacen que un sujeto «se ponga en marcha» para su consecución. La motivación hace que salgamos de la indiferencia para intentar conseguir el objetivo previsto. Entre motivo y valor no hay diferencia: motiva lo que vale para cada sujeto (p. 115).

En esta aproximación al concepto de motivación se encuentran los siguientes elementos:

- **Indiferencia:** estado «regular» del sujeto que aún no ha encontrado motivo alguno para entrar en acción.
- **Motivo:** ese algo que moviliza al sujeto, en este caso se identifica como un «valor».
- **Objetivo:** lo que el sujeto desea conseguir una vez se ha puesto en marcha.
- **Satisfacción:** estado del sujeto una vez alcanzado el objetivo.

1.2.1.4 Importancia de la satisfacción estudiantil.

La satisfacción de los estudiantes es el elemento más importante para evaluar la calidad de los servicios educativos.

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (Gento y Vivas, 2003, p. 43).

Medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de

decisiones correctas y así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora (Mejías y Martínez, 2009, p. 32).

La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a oreja. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza superior conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores, y analizarla a lo largo del tiempo (Alves y Raposo, 2004, p. 74).

Lograr conocer la dimensión de la satisfacción de los estudiantes con la facultad a la cual concurren, permitirá identificar aspectos tanto positivos como negativos, siendo estos últimos fundamentales a la hora de determinar estrategias de mejora de la educación (Álvarez y Vernazza, 2017, p. 3).

1.2.1.5 Medición de la satisfacción estudiantil

Si nos preguntamos ¿Por qué medir la satisfacción de los estudiantes?; Gento y Vivas (2003) responden a esta interrogante señalando que:

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (citado por Mejías y Martínez, 2009, p. 32).

Para determinar las dimensiones teóricas y la estructura del instrumento de medición (encuesta) del nivel de satisfacción de los estudiantes, se revisaron, en primer lugar, los diferentes modelos elaborados por otros autores en educación superior, realizándose un análisis

del contenido de los mismos. En la tabla 01, se presenta un cuadro comparativo de la estructura de los diversos modelos estudiados y del modelo conceptual planteado como punto de partida.

Tabla 01

Factores a considerar para la medición de la satisfacción

Universidad Ricardo Palma (Perú, 2003)	Universidad de los Andes (Venezuela, 2003)	Universidad de Ponce (Puerto Rico, 2004)	Universidad de Colima (México, 2005)	Universidad de Carabobo (Venezuela, 2007)
1. Datos Generales	1. Datos Personales	1. Datos Generales	1. Datos Generales	1. Datos Generales
2. Ambiente de la Universidad	2. Condiciones básicas de infraestructura	2. Facultad	2. Enseñanza	2. Enseñanza
3. Biblioteca Central	3. Servicios de la Institución	3. Procesos relacionados con la matrícula	3. Actividades deportivas y culturales	3. Organización Académica
4. Competencias Profesionales	4. Condiciones de seguridad	4. Instalaciones físicas	4. Infraestructura y servicios estudiantiles	4. Vida Universitaria
5. Centro de Cómputo	5. Consideración a su situación económica en:	5. Servicios estudiantiles de apoyo académico	5. Evaluación Final	5. Infraestructura y servicios
6. Centro Médico	6. Seguridad emocional por el trato afectuoso de:	6. Clima Universitario		6. Retroalimentación
7. Las Cafeterías	7. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, por la aceptación de:	7. Servicios estudiantiles complementarios		7. Evaluación Final
8. Servicios Académicos y Administrativos	8. Proceso de enseñanza y aprendizaje	8. Vida Universitaria		
9. Actitudes personales y sociales (Autopercepción)	9. Logros personales			
10. Laboratorios experimentales	10. Reconocimiento de éxito personal			
	11. Autorrealización			

Fuente: Tomado de Mejías y Martínez (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior

A partir del análisis de contenido de los diferentes modelos y con la ayuda de expertos mediante el uso de la Técnica Nominal de Grupo y el Método Delphi, se plantean cuatro dimensiones conceptuales de la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior; éstas dimensiones, así como su definición e indicadores, se presentan en la tabla 02.

Tabla 02

Dimensiones Teóricas e Indicadores de la Variable Satisfacción Estudiantil

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADOR DE GESTION
ENSEÑANZA	Metodología, técnicas y evaluaciones impartidas por el personal docente	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. • Sistema de Evaluación utilizado. • Metodología de enseñanza. • Incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza
ORGANIZACIÓN ACADÉMICA	Satisfacción de los estudiantes con respecto a los conocimientos y atención mostrados oír el personal administrativo y docente y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, al igual que la disposición y voluntad para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El contenido de los programas • La organización del tiempo • Facilidad de comunicación con los profesores • La facilidad de comunicación con el personal administrativo • Acción Tutorial • Formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo
VIDA UNIVERSITARIA	Participación de la Escuela en actividades de expansión, destrezas y habilidades físicas	<ul style="list-style-type: none"> • El acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación • Formación de Habilidad y rasgos personales
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, materiales de comunicación y con el funcionamiento de los servicios estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> • Habitabilidad de las instalaciones • Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio • Adecuadas instalaciones deportivas • Buen servicio bibliotecario • Adecuado funcionamiento de los Cafetines • Adecuado funcionamiento de los servicios de cómputo • Igualdad de oportunidades para la participación de actividades • Seguridad de las instalaciones • Apropiaada atención en los procesos de inscripción y carnetización

Fuente: Tomado de Mejías y Martínez (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior

Según Gento y Vivas (2003), en su artículo titulado *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*, indican que la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación, que tanto en el plano objetivo como en el de su reflejo en la conciencia se sustenta en la unidad de lo cognitivo y lo afectivo: es decir, transcurre en un proceso de construcción

de significados y sentidos personales. En consecuencia, con lo anteriormente expuesto, se define la satisfacción de los alumnos como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

El instrumento construido, denominado Cuestionario SEUE, consta de noventa y tres ítems, los cuales están distribuidos en diez apartados. En la Tabla 03 se detallan esos apartados con sus definiciones, subdimensiones y los ítems del cuestionario con los que se corresponden.

Tabla 03

Subdimensiones e Ítems de la Variable de Satisfacción de los Alumnos en el Cuestionario SEUE

Subdimensión	Definición	Ítems
I. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	Satisfacción de los alumnos por las condiciones de la institución porque ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limpieza de las instalaciones 2. Ventilación de las aulas 3. Aislamiento de los ruidos. 4. Comodidad del mobiliario 5. Espacios para la enseñanza 6. Espacios para el estudio 7. Instalaciones sanitarias 8. Disponibilidad de agua potable 9. Espacios para el descanso 10. Espacios para la recreación 11. Instalaciones de la biblioteca 12. Instalaciones del comedor 13. Instalaciones deportivas
II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	Satisfacción de los alumnos con la manera en que funcionan los servicios estudiantiles	<ol style="list-style-type: none"> 14. Servicio bibliotecario (atención al usuario) 15. Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas) 16. Oficina de Registro y Control Estudiantil 17. Proceso de admisión e inscripción 18. Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos 19. Acceso a Internet y correo electrónico 20. Servicio de reproducción y fotocopiado 21. Higiene de los alimentos en el comedor 22. Cantidad de alimentos ofrecidos 23. Calidad de la alimentación 24. El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes 25. Servicio médico - odontológico 26. Transporte
III. Satisfacción por su seguridad vital.	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la	<ol style="list-style-type: none"> 27. Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores) 28. Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables) 29. Del transporte (Del vehículo, de la ruta) 30. De las zonas de esparcimiento

Subdimensión	Definición	Ítems
	institución están garantizadas.	31. De las instalaciones deportivas 32. De los alrededores de la institución
IV. Satisfacción por la seguridad económica.	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad que su condición socioeconómica es tomada en consideración y no se constituye en un obstáculo para su proceso formativo.	33. Las actividades académicas 34. Las actividades extracátedras 35. El servicio de comedor 36. El servicio de transporte 37. Los servicios médico-asistenciales 38. La asignación de becas 39. La adquisición de materiales de estudio
V. Satisfacción por la seguridad emocional	Satisfacción por contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de la personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación.	40. Sus profesores 41. Sus compañeros de grupo 42. Los otros alumnos de la universidad 43. Las autoridades de la universidad 44. El personal administrativo 45. El personal de la biblioteca 46. El personal del comedor 47. El personal del servicio médico
VI. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.	Satisfacción por contar con el reconocimiento debido y la aceptación por el hecho de ser miembros de la institución en general y del grupo de clase. , así como tener las oportunidades de participar en las políticas y proyectos institucionales.	48. Las autoridades 49. Los Jefes de Departamentos 50. Los profesores 51. El personal administrativo 52. El personal de servicios 53. Los compañeros de clase 54. El contexto social por ser estudiante de la institución 55. Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula 56. Representación en las diversas instancias de la institución 57. Participación en las políticas y proyectos institucionales
VII. Satisfacción por el sistema de trabajo.	Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.	58. El plan de estudios de la Carrera 59. El contenido de las asignaturas 60. El régimen de estudios (anual/semestral) 61. Proceso de admisión e inscripción 62. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles 63. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores 64. El nivel de exigencia 65. El sistema de evaluación 66. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta 67. La metodología de enseñanza 68. La comunicación con los profesores en el aula 69. La formación práctica 70. La vinculación con los futuros centros de trabajo 71. La vinculación con el contexto nacional y regional 72. La asistencia a clase de los profesores 73. El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos) 74. Los cursos extracátedras para optimizar su formación 75. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza

Subdimensión	Definición	Ítems
		76. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico
VIII. Satisfacción por el progreso o éxito personal.	Satisfacción en el crecimiento personal alcanzando las metas trazadas	77. Con los resultados o calificaciones obtenidas 78. Con los conocimientos adquiridos 79. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas 80. Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados) 81. Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas 82. Con el desarrollo integral de su persona
IX. Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal.	Satisfacción de buena opinión que se forma de terceros sobre una persona	83. La Institución y sus autoridades 84. Los profesores 85. Los alumnos de su grupo 86. Los demás alumnos de la universidad 87. El contexto social
X. Satisfacción por la autorrealización personal.	Satisfacción de haber alcanzado y cumplido varias metas personales que forman parte del desarrollo y del potencial humano	88. Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer 89. Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas 90. La libertad de que goza en la institución 91. La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos 92. El desarrollo de su creatividad 93. Su futuro profesional

Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación

De acuerdo con los estudios efectuados, muchas veces se pone de manifiesto que, si una característica recibe una valoración elevada, entonces es considerada importante en el proceso de formación de la satisfacción. Con todo, sin embargo, y a pesar de ello, lo cierto es que este tipo de elevadas valoraciones pueden no tener ningún significado especial, a menos que sean comparadas con la valoración global de satisfacción por medio de la realización de un análisis de correlaciones. Elliot y Healy (2001) constataron en este sentido que, “en la práctica, y en el caso concreto de la enseñanza universitaria, lo que los estudiantes suelen citar como importante en relación con su experiencia educativa, no suele ser, por lo general, indicativo de la satisfacción con dicha experiencia” (citado por Álvarez y Raposo, 2017, p. 74).

Del mismo modo, los análisis de *importancia-resultado percibido*, pese a mostrarse bastante atractivos, sólo proporcionan una clasificación de las diversas características de un producto en relación a su importancia para el alumno, sin llegar a mostrar la relación entre

el resultado percibido y la satisfacción, ni tan siquiera la razón o por qué una característica resulta importante o no para el estudiante. Respecto a los análisis de regresión, puede constatarse cómo, a pesar de que muestran cuáles son las características que más contribuyen a la *satisfacción / insatisfacción*, no revelan por qué una determinada característica se plantea como un problema (o un beneficio) para el consumidor; en otras palabras, estos análisis no revelan los procesos psicológicos que lleva a cabo el consumidor a la hora de efectuar este tipo de evaluaciones (Álvarez y Raposo, 2017, p. 75).

1.2.2 Rendimiento académico

1.2.2.1 Definición de rendimiento académico

El rendimiento académico es un concepto complejo y por ello no hay consenso en cuanto a su definición. A continuación, se va presentar las definiciones por diferentes autores. Según Manassero y Vásquez (2003) señalan que “el rendimiento escolar es un *constructo* que valora los logros alcanzados en el aprendizaje de las distintas áreas de conocimiento escolares” (p. 260). Estos autores lo focalizan hacia las metas conseguidas por el alumnado en cuanto a conocimientos escolares.

Para Rendón y Navarro (2007):

El rendimiento académico es un constructo resultado de la influencia de distintas variables sobre el alumno, por lo tanto, el rendimiento es un producto. Estas variables pueden estar relacionadas con la escuela y su entorno, con características del aula, de los docentes y de sus compañeros de clase, con aspectos del contexto socio-cultural y económico del estudiante y con características del propio alumno. La importancia que cada variable tiene sobre el rendimiento varía en función de los diferentes estudios (p. 119).

Edel (2003) conceptualiza el rendimiento académico como:

Un constructo susceptible de adoptar valores cuantitativos y cualitativos, a través de los cuales existe una aproximación a la evidencia y dimensión del perfil de habilidades,

conocimientos, actitudes y valores desarrollados por el alumno en el proceso de enseñanza aprendizaje (p. 12).

Para Figueroa (2004), el rendimiento académico se define como “el producto de la asimilación del contenido de los programas de estudio, expresado en calificaciones dentro de una escala convencional” (p. 13).

Esta definición se enfoca en los resultados cuantitativos obtenidos por los estudiantes en las diferentes actividades y evaluaciones desarrolladas en una asignatura, y que representan la apropiación del conocimiento. Es importante resaltar que esta escala de calificaciones es la fuente principal para definir un bajo o buen rendimiento académico.

El rendimiento académico según Requena (1998) es “el fruto del esfuerzo y la capacidad de trabajo del estudiante. De las horas de estudio, de la competencia y el entrenamiento para la concentración” (p. 234).

Por otro lado, Jiménez (2000) postula que el rendimiento académico es “un nivel de conocimientos demostrado en un área o materia comparado con la norma de edad y nivel académico” (citado por Edel, 2003, p. 2).

Para Pizarro y Clark (1998) consideran que el rendimiento académico es:

Una medida de las capacidades respondientes o indicativas que manifiesta, en forma estimativa, lo que una persona ha aprendido como consecuencia de un proceso de instrucción o formación. Y desde la perspectiva del alumno, define al rendimiento académico como la capacidad respondiente de éste frente a estímulos educativos, la cual es susceptible de ser interpretada según objetivos o propósitos educativos ya establecidos (citado por Espinoza, 2006, p. 223).

Sin embargo, Bravo (1990) señala que el rendimiento académico es:

Es el conjunto de habilidades cognitivas y verbales que procesan, integran y organizan el aprendizaje y toda la experiencia escolar y lo van relacionando con los aprendizajes y

experiencias anteriores, por medio de la codificación y categorización de sus contenidos, de modo de permitir la aplicación a situaciones nuevas (p. 86).

Apodaca, P. y Lobato, C. (1997) manifiestan:

El rendimiento académico no es el producto de una única capacidad, sino el resultado sintético de una serie de factores que actúan en, y desde la persona que aprende. Puede afirmarse, en términos educativos, que el rendimiento académico es un resultado del aprendizaje suscitado por la actividad educativa del profesor y producido en el alumno, aunque es claro que no todo aprendizaje es producto de la acción docente. Se lo expresa en una calificación, cuantitativa y cualitativa, una nota que si es consistente y válida será el reflejo de un determinado aprendizaje, y del logro de unos objetivos preestablecidos (citado por Pita y Corengia, 2005, p. 5).

Pizarro (1985) y Novaez (1986) coinciden en definir el rendimiento académico como:

El conjunto de ratios efectivos obtenidos por el individuo en determinadas actividades académicas, como respuesta a un proceso de instrucción o formación interpretable de acuerdo con objetivos o propósitos educativos antes fijados. En tal sentido, son indicadores de competencias aptitudinales, ligadas además a factores volitivos, afectivos y emotivos. Tales competencias reflejan el grado de logro de los objetivos establecidos en los programas oficiales de estudio (citado por Velásquez et al., 2008, p. 143).

Tonconi (2010) define el rendimiento académico como:

El nivel demostrado de conocimientos en un área o materia, evidenciado a través de indicadores cuantitativos, usualmente expresados mediante calificación ponderada en el sistema vigesimal y, bajo el supuesto que es un "grupo social calificado" el que fija los rangos de aprobación, para áreas de conocimiento determinadas, para contenidos específicos o para asignaturas (citado por Montes y Lerner, 2011, p. 12).

Según esta caracterización, se infiere que el rendimiento académico, entendido sólo como “resultado”, no siempre puede dar cuenta de los logros de aprendizaje y comprensión alcanzados en el proceso, por un estudiante. El nivel de esfuerzo no es directamente proporcional con el resultado del mismo, así como la calidad del proceso llevado por él no puede verse reflejada en las notas obtenidas; ahí radica la importancia de concebir un concepto más amplio que corresponda e involucre el proceso del estudiante y sus condiciones socioeconómicas.

1.2.2.2 Características del rendimiento académico

García y Palacios (1991), después de realizar un análisis comparativo de diversas definiciones del rendimiento escolar, concluyen que hay un doble punto de vista, estático y dinámico, que atañen al sujeto de la educación como ser social. En general, el rendimiento escolar es caracterizado del siguiente modo: a) el rendimiento en su aspecto dinámico responde al proceso de aprendizaje, como tal está ligado a la capacidad y esfuerzo del alumno; b) en su aspecto estático comprende al producto del aprendizaje generado por el alumno y expresa una conducta de aprovechamiento; c) el rendimiento está ligado a medidas de calidad y a juicios de valoración; d) el rendimiento es un medio y no un fin en sí mismo; e) el rendimiento está relacionado a propósitos de carácter ético que incluye expectativas económicas, lo cual hace necesario un tipo de rendimiento en función al modelo social vigente (citado por Tuesta, 2017, p. 25).

1.2.2.3 Factores que inciden en el rendimiento académico

Según Cartwright (2006) establece los siguientes factores:

- a) **El factor biológico.** Comprende varios aspectos tales como: estatura, contextura, peso, color de la piel, cabello, vista, oído, rostro, dentadura, garganta, voz, aliento, cuello, pecho, espalda, extremidades etc. Esto conforma su estructura física, las cuales debe conservar en buenas condiciones, para asumir la formación académica. El mantener en

buenas condiciones el organismo, es la base para que el alumno preste interés y esté en condiciones que le permitan asimilar fácilmente la enseñanza del maestro. El alumno permanecerá activo y decisivo para hacer cualquier actividad que le sea sugerida en la institución educativa.

- b) **Factor psicológico.** El organismo de todo ser humano, debe presentar una relación armónica mental y física, por lo tanto, aquel estudiante que físicamente está en buenas condiciones, tiene más probabilidad de tener una función psíquica normal. La vida anímica está sometida a una serie de transformaciones a lo largo de la vida y más en los adultos quienes están expuestos a presiones externas unas son cuantitativas donde se da un cúmulo de conocimientos, consolidando las funciones mentales. Las otras son cualitativas, al evolucionar las funciones de la mente puede haber transformaciones, o sea la evolución a la cual está sometido el ser humano, depende de la facultad o interés de cada individuo para llegar al grado de superación que desea.

Se refiere también a los problemas de adaptación, estabilidad emocional, cociente intelectual; ya que el desempeño del alumno está estrechamente relacionado con sus capacidades mentales.

- c) **El factor económico.** Es también un factor del ambiente, las diferencias sociales y ambientales, surgen de las diferencias económicas. Estas diferencias repercuten en el alumno en cuanto a su capacidad mental y en el desempeño académico, pues una persona con carencias económicas, pasa por situaciones distintas en su desarrollo. El ambiente social y económico influye en la capacidad para el aprendizaje. La capacidad mental puede considerarse un asunto biológico, pero también está condicionada por la situación social y económica, por lo menos en lo que se refiere a una alimentación adecuada, buenas condiciones de vida y de trabajo.

d) **Factor sociológico.** Es el medio social constituye un elemento importante para la vida del hombre. El aspecto físico y social, están ligados a su vida orgánica e influyen en el desarrollo anímico de la persona.

La comunidad doméstica constituida por la familia, es considerada un factor decisivo en la vida del adulto, ya que la misma, se constituye en el elemento primario de apoyo en el proceso académico formativo.

e) **Factor emocional.** El hombre es un ser emotivo, lo emocional es un factor básico de su conducta. Ni las actividades intelectuales más objetivas, pueden librarse de la interacción de los sentimientos del ser humano.

Las emociones pueden representar para el adulto un beneficio o un perjuicio. Las emociones muy fuertes perjudican al adulto, creándole tensiones que entorpecen su estabilidad y adaptación (citado por Lagos y Valverde, 2015, p. 38-40).

1.3 Marco conceptual

1.3.1 Calificaciones

Las notas (indicador de certificación de logros) parece ser el mejor indicador o, al menos, el más accesible para definir rendimiento académico (...); sobre todo, si las notas reflejan los logros en los diferentes componentes o dimensiones del producto universitario (aspectos académicos-profesionales y personales); es decir, el completo perfil de formación (Rodríguez, Fita y Torrado, 2004, p. 395).

1.3.2 Desempeño docente

Es el eje que moviliza el proceso de formación dentro del sistema educativo formal. Se hace necesario el análisis y la evaluación del desempeño docente desde la cotidianidad, de un modo concreto y encarnado (Estrada, 2012, p. 1).

1.3.3 Estrategias didácticas

Son procedimientos y recursos que utiliza el docente para promover aprendizajes significativos, facilitando intencionalmente un procesamiento del contenido nuevo de manera más profunda y consciente (Díaz, 1998, p. 19).

Son procedimientos que el agente de enseñanza utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos en los estudiantes (Tebar, 2003, p. 7).

1.3.4 Expectativas de los estudiantes

Las expectativas generan creencias sobre hechos futuros y dichas creencias promueven actitudes y motivaciones al respecto, con una influencia directa, en este caso, en las conductas del estudiante en la universidad. Estas expectativas no son estáticas, sino que van evolucionando e interaccionando con el entorno de la persona, que incluye a profesores, gestores universitarios o compañeros de clase. Ello remarca la corresponsabilidad de todos los sectores en conseguir el objetivo final, la implicación académica y extraacadémica del estudiante a través de un cambio de actitud global (Merhi, 2011, p. 30).

1.3.5 Evaluación del aprendizaje

Es un proceso sistemático de indagación y comprensión de la realidad educativa que pretende la emisión de un juicio de valor sobre la misma, orientado a la toma de decisiones y la mejora” (Jornet, 2009, citado por Leyva, 2010, p. 2).

1.3.6 Materiales didácticos

Todos los objetos, equipos y aparatos tecnológicos, espacios y lugares culturales, programas o itinerarios medioambientales, materiales educativos que, en unos casos utilizan diferentes formas de representación simbólica, y en otros, son referentes directos de la realidad. Estando siempre sujetos al análisis de los contextos y principios didácticos o introducidos en un programa de enseñanza, favorecen la reconstrucción del conocimiento y de los significados culturales del currículum. (Cebrián, 1992, citado por Cabero, 2001, p. 290).

1.3.7 Proceso de enseñanza-aprendizaje

Es el proceso consciente, organizado y dialectico de apropiación de los contenidos que permite conocer, hacer, vivir y ser, desde la experiencia como individuo hasta su interacción social a partir de las funciones sustantivas (Barcia, Carvajal, Barcia y Zambrano, 2017, p. 49-50)

1.3.8 Rendimiento académico

Es la relación entre el proceso de aprendizaje, que involucra factores extrínsecos e intrínsecos al individuo, y el producto que se deriva de él, expresado tanto en valores predeterminados por un contexto sociocultural como en las decisiones y acciones del sujeto en relación con el conocimiento que se espera obtenga de dicho proceso (Montes y Lerner, 2011, p. 23).

1.3.9 Satisfacción estudiantil

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (Jiménez, 2011, citado por Álvarez et al., 2014, p. 6).

Capítulo 2

Marco operativo

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Enunciado del problema

El 22 de noviembre del 2018 la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA) representada por su Rector Dr. Rohel Sánchez Sánchez y la Corporación Andina de Fomento (CAF) representada por su Presidente Ejecutivo señor Luis Carranza Ugarte, suscribieron un Acuerdo Marco de Colaboración con el objeto de enmarcar y coordinar la actuación de las Partes en el desarrollo de esfuerzos conjuntos para reforzar la formación académica de estudiantes y docentes de la carrera de Economía de la UNSA.

El objetivo general de dicho Acuerdo es impulsar el Proyecto de Formación Universitaria de la Carrera de Economía en Universidades Públicas de la Región a fin de reforzar el conocimiento y manejo de los aspectos conceptuales y aplicados de la teoría económica con el fin de fortalecer el potencial del capital humano de la Región.

La implementación de este convenio de Cooperación Técnica se realizó a partir del 2019 con los siguientes cursos, según el ciclo académico:

Ciclo académico	Curso CAF	Curso Economía/UNSA
2019 – A	Matemáticas I	Matemáticas para economistas 1
2019 – A	Microeconomía I	Microeconomía 1
2019 – A	Macroeconomía I	Macroeconomía 1
2019 – A	Econometría I	Econometría 1
2019 – A	Economía financiera I	Finanzas 1
2019 – B	Matemáticas II	Matemáticas para economistas 2
2019 – B	Microeconomía II	Microeconomía 2
2019 – B	Macroeconomía II	Macroeconomía 2
2019 – B	Econometría II	Econometría 2
2019 – B	Economía financiera II	Finanzas 2

Durante el ciclo académico 2019-A, se dieron una serie de procedimientos sobre acciones que tenía que cumplir la Facultad de Economía de la UNSA orientados a adecuarse para lograr los objetivos propuestos por la Partes que suscribieron el Acuerdo Marco. Entre estas acciones se señalan las siguientes:

- Interacción de docentes y alumnos de la Facultad de economía con docentes y dinamizadores virtuales propuestos por la CAF.
- Revisión de material académico como libros, presentaciones, casos, problemas, ejercicios, etc.
- Capacitación a partir de grabaciones y ediciones de clases preparados por la CAF.
- Capacitación de la plataforma virtual CANVAS para el desarrollo del curso.
- Revisión de los cursos virtuales y de la inscripción de los estudiantes en la plataforma CANVAS.

El ciclo 2019-B fue una experiencia nueva, tanto para los docentes como para los estudiantes, pues el estilo y forma de desarrollar el curso había cambiado significativamente. Por ejemplo, las sesiones y capítulos ya estaban programados o calendarizados para todo el ciclo; por lo tanto, todos los docentes que dictaban un curso tenían que estar en el mismo nivel de avance silábico para culminar el curso satisfactoriamente, y más aún, al final del ciclo la CAF toma un examen integral de todos los temas que abarca el curso y representa el 10% del promedio final. Por lo tanto, existe un compromiso por parte de los docentes de cumplir con el convenio.

En el ciclo 2019-B, la Facultad de Economía decidió que los profesores que habían dictado en el ciclo 2019-A, deberían dictar es este ciclo; esto respaldado por los coordinadores de la CAF, dado que dichos docentes ya conocían muy bien como desenvolverse dentro de los diferentes escenarios que implicaba dicho Acuerdo. Efectivamente, el desempeño de los docentes en el ciclo 2019-B fue más eficiente, pues requirió de un mínimo apoyo por parte de

los coordinadores de la CAF como de la Facultad de Economía. Inclusive los alumnos, también, se desempeñaron con mayor eficiencia, debido a que los cursos del ciclo 2019-A que están bajo el convenio CAF son pre-requisitos para llevar los cursos del ciclo 2019-B.

Cuando se incorporan o implementan nuevas metodologías académicas cuyo objetivo es elevar el nivel académico, surgen una serie de juicios de valoración por parte de los estudiantes, respecto a la implementación y desarrollo del convenio. Algunos opinan favorablemente y otros lo hacen desfavorablemente.

Este es el motivo del presente trabajo investigación que nos va a permitir conocer sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Economía de la UNSA ante la implementación de este convenio. Sobre satisfacción estudiantil Jiménez, Terriquez y Robles (2011) afirman:

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento (p. 46).

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

Por otro lado, Surdez-Perez, Sandoval-Caraveo y Lamoyi-Bocanegra (2018) indican: “La satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (p. 12-13).

Tal como señalan los autores anteriores, lo que se pretende es identificar las percepciones, expectativas, necesidades y opiniones que los estudiantes tienen respecto a los cursos que se dictan bajo el convenio con la CAF para conocer el bienestar que han experimentado; es decir, el nivel de satisfacción que han alcanzado.

Asimismo, se pretende determinar si el nivel de satisfacción de los estudiantes está relacionado con su rendimiento académico. “El Rendimiento Académico (RA), es entendido como el sistema que mide los logros y la construcción de conocimientos en los estudiantes, los cuales se crean por la intervención de didácticas educativas que son evaluadas a través de métodos cualitativos y cuantitativos en una materia” (Jiménez, 2000, citado por Erazo, 2012, p. 145).

El identificar la existencia de una relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y su rendimiento académico es muy relevante para el programa sobre el cual se desarrolla el convenio con la CAF, pues en base a los resultados que se obtengan se podrán tomar decisiones académicas más confiables respecto a su consolidación por parte de las autoridades de la Facultad de Economía y de los ejecutivos de la CAF. “Los estudios sobre satisfacción estudiantil en las universidades como indicadores para evaluar la calidad educativa son particularmente importantes, porque la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico” (Garbanzo, 2006, citado por Surdez-Perez et al., 2018, p. 12-13).

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019?

2.1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el contenido de las asignaturas con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019?
- b) ¿Cuál es la relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019?
- c) ¿Cuál es la relación entre el desempeño docente con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019?
- d) ¿Cuál es la relación entre los recursos educativos con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019?
- e) ¿Cuál es la relación entre la valoración del curso con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el programa UNSA-CAF, Arequipa, 2019?

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general

Analizar la relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.

2.2.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre el contenido de las asignaturas y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.

- b) Determinar la relación entre la metodología y organización y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.
- c) Determinar la relación entre el desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.
- d) Determinar la relación entre los recursos educativos y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa 2019.
- e) Determinar la relación entre la valoración del curso y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.

2.3 Justificación y delimitación

2.3.1 Justificación

La determinación de la relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el convenio con la CAF es muy importante porque sus resultados nos van a servir para conocer aspectos positivos y negativos sobre las expectativas que tenían los estudiantes respecto a la implementación del programa respaldado por la CAF; es decir, el nivel de satisfacción estudiantil y éste como se relaciona con el rendimiento académico de cada estudiante. Es a partir de estos resultados que se tomarán una serie de políticas y estrategias para afianzar y mejorar el convenio que conlleve a elevar la calidad educativa en la Facultad de Economía.

Desde el punto de vista académico, existen pocos estudios donde se vinculan la satisfacción y el rendimiento académico; pues consideramos que existe relación entre ambas

variables y que este estudio se trata de identificar el nivel y grado de relación de dichas variables.

De igual forma, los resultados obtenidos van a permitir a los ejecutivos de la CAF tomar conciencia de la situación académica en las universidades públicas de la Región Latinoamericana; pues la CAF ha firmado convenios de este tipo con diferentes universidades públicas de Latinoamérica; por lo tanto, los resultados les servirán para mejorar sus políticas orientadas a consolidar dichos convenios con las diferentes universidades públicas.

2.3.2 Delimitación

a) Delimitación teórica

Este trabajo de investigación está delimitado a dos variables y su correspondiente relación entre las mismas. Una de ellas es la satisfacción de los estudiantes frente a la implementación del convenio UNSA-CAF en la Facultad de Economía y la otra se refiere al rendimiento académico que han alcanzado los estudiantes bajo dicho convenio.

b) Delimitación espacial

La presente investigación está circunscrita dentro de la Ciudad de Arequipa, en la Universidad nacional de San Agustín (UNSA), específicamente, en la Facultad de Economía.

c) Delimitación temporal

Este estudio corresponde al periodo del ciclo académico 2019-B. No se está tomando en cuenta el ciclo 2019-A porque recién se implementó el convenio y como era algo nuevo, se presentaron una serie de falencias en su implementación y desarrollo. En el ciclo 2019-B, las autoridades, coordinadores, docentes y estudiantes ya conocían muy bien las reglas de juego; entonces, bajo esta situación

es que se trata de analizar la relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes la Facultad de Economía.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa 2019, se relacionan directa y significativamente.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) El contenido de las asignaturas se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019, se relacionan directa y significativamente.
- b) La metodología y organización se relacionan con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019, se relacionan directa y significativamente.
- c) El desempeño docente se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019, se relacionan directa y significativamente.
- d) Los recursos educativos se relacionan con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019, se relacionan directa y significativamente.
- e) La valoración del curso se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019, se relacionan directa y significativamente.

2.5 Metodología

2.5.1 Tipo de investigación

Según su finalidad, la presente investigación es aplicada, tal como lo señala Murillo (2008):

La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (citado por Vargas, 2009, P. 159).

En este trabajo de investigación se trata de aplicar conocimientos previos para obtener nuevos conocimientos que permitan resolver problemas identificados.

Según la naturaleza de los datos, la investigación es mixta. Cuando se analiza la variable nivel de satisfacción estudiantil es cualitativa, dado que la medición de los indicadores se ha obtenido mediante la escala de Likert; que a pesar que sus categorías son codificadas a valores cuantitativos discretos, jamás cumplirá los supuestos paramétricos dado que realmente no es un número, sino es una transformación; en consecuencia, no se puede obtener la media, además, que no se puede asumir que los encuestados perciban las respuestas como equidistantes (Bologna, 2011; Navarro, 2018). Cuando se analiza la variable rendimiento académico es cuantitativa, dado que está representado por la nota o calificación promedio de los estudiantes.

Según la fuente de datos, para analizar la satisfacción de los estudiantes con respecto al Convenio implementado corresponde a una investigación de campo. Arias (2012) señala:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos

primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes (p. 31).

Para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes se ha realizado una encuesta mediante un cuestionario estructurado.

Sin embargo, para analizar el rendimiento académico se ha recurrido a una investigación documental, tal como indica Arias (2012) “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p. 27). La información obtenida, para analizar el rendimiento académico, ha sido extraída de la base de datos de las calificaciones de los estudiantes, ingresadas por los docentes en el Sistema Informático de Docentes (SISACAD UNSA).

2.5.2 Nivel de investigación

Este trabajo de investigación, según su profundidad con que es tratado, es correlacional. Bernal (2010) afirma:

La investigación correlacional, que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas (p. 122).

La presente investigación tiene como propósito analizar la relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF.

2.5.3 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, transeccional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan:

“La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural (p. 153).

Por otro lado, Liu, (2008) afirma “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

Este trabajo es no experimental porque no se manipulan las variables, sólo se observan y se analizan; además, es transeccional porque se recolectan en un solo momento.

2.6 Variables

2.6.1 Variable independiente

Satisfacción estudiantil.

2.6.2 Variable dependiente

Rendimiento académico.

2.6.3 Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Unidad de medida	Escala de medición
Variable Independiente: Satisfacción estudiantil	Contenido de los cursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expectativas sobre el contenido. ▪ Profundidad sobre los temas tratados. ▪ Expectativas sobre el curso. ▪ Estructuración sobre los temas. ▪ Utilidad de los contenidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Totalmente insatisfecho. ✓ Insatisfecho. ✓ Más o menos satisfecho. ✓ Satisfecho. ✓ Totalmente satisfecho. 	De Likert.
	Metodología y organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Duración del curso. ▪ Metodología adecuada a los contenidos. ▪ Condiciones ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Totalmente insatisfecho. ✓ Insatisfecho. ✓ Más o menos satisfecho. ✓ Satisfecho. 	De Likert.

Variable	Dimensión	Indicador	Unidad de medida	Escala de medición
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Combinación acertada de contenidos teóricos y prácticos. ▪ Cumplimiento de objetivos propuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Totalmente satisfecho. 	
	Desempeño docente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dominio de la materia. ▪ Exposición de los contenidos. ▪ Motivación e interés en los estudiantes. ▪ Resolución de dudas. ▪ Concordancia entre el contenido del desarrollo del docente y el material provisto por la CAF. ▪ Desarrollo del curso de acuerdo al cronograma de la CAF. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Totalmente insatisfecho. ✓ Insatisfecho. ✓ Más o menos satisfecho. ✓ Satisfecho. ✓ Totalmente satisfecho. 	De Likert.
	Recursos educativos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructuración de las diapositivas. ▪ Elaboración de los vídeos. ▪ Objetivos de ejercicios, casos y problemas. ▪ Utilización de la plataforma CANVAS. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Totalmente insatisfecho. ✓ Insatisfecho. ✓ Más o menos satisfecho. ✓ Satisfecho. ✓ Totalmente satisfecho. 	De Likert.
	Valoración de los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilización del curso en la formación profesional. ▪ Interés de la materia basado en el curso realizado. ▪ Conocimiento sobre la 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Totalmente insatisfecho. ✓ Insatisfecho. ✓ Más o menos satisfecho. ✓ Satisfecho. ✓ Totalmente satisfecho. 	De Likert.

Variable	Dimensión	Indicador	Unidad de medida	Escala de medición
		materia basado en el curso realizado.		
<i>Variable dependiente:</i> Rendimiento académico		Promedio de calificaciones.	Puntos	De razón.

2.7 Población y muestra

2.7.1 Población

Según Carrasco (2005) “Población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236). Para el caso de nuestra investigación la población está definida por los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, que son 878 estudiantes.

2.7.2 Muestra

De acuerdo a lo que señala Carrasco (2005):

Muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (p. 237).

Para la determinación del tamaño de la muestra se está considerando para el caso de un Muestreo Aleatorio Estratificado (MAE) con afijación proporcional. Según Martínez (2012) afirma:

En una muestra aleatoria estratificada, la población a investigar se divide en grupos relativamente homogéneos con relación a la característica en estudio. Estos grupos se denominan estratos, donde la unidad o el elemento investigado presenta una característica tal, que sólo le permite pertenecer a un estrato (p. 719).

La fórmula para determinar el tamaño de la muestra para el caso del Muestreo Aleatorio

Estratificado es:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha/2}^2 \sum w_i \cdot p_i \cdot q_i}{N \cdot E^2 + Z_{\alpha/2}^2 \sum w_i \cdot p_i \cdot q_i}$$

Donde:

N : Tamaño de la población.

$Z_{\alpha/2}$: Valor crítico de la distribución normal con un nivel de confianza $(1 - \alpha)$.

$w_i = \frac{N_i}{N}$: Proporción poblacional del estrato “ i ”.

p_i : Proporción a favor del estrato “ i ”

q_i : Proporción en contra del estrato “ i ”.

E : Error de estimación.

Para estimar el tamaño de la muestra de cada estrato con afijación proporcional se utiliza la siguiente fórmula:

$$n_i = n \cdot w_i$$

Para la presente investigación, los estratos están definidos por los diferentes cursos que se han implementado en el Convenio con la CAF.

Curso	N_i	w_i	p_i	q_i	$w_i \cdot p_i \cdot q_i$
Matemáticas II	156	0,17768	0,50	0,50	0,04442
Microeconomía II	174	0,19818	0,50	0,50	0,04954
Macroeconomía II	129	0,14692	0,50	0,50	0,03673
Econometría II	123	0,14009	0,50	0,50	0,03502
Finanzas II	296	0,33713	0,50	0,50	0,08428
$N =$	878	1,00000		Σ	0,25000

El tamaño de la muestra para un nivel de confianza del 95% ($Z_{\alpha/2} = 1,96$) y un margen de error de estimación (E) de 0,04 queda determinado por:

$$n = \frac{(878)(1,96)^2(0,25)}{(878)(0,04)^2 + (1,96)^2(0,25)}$$

$$n = 357 \text{ estudiantes}$$

El tamaño de la muestra por estrato con afijación proporcional queda definido de la siguiente manera:

Curso	n_i
Matemáticas II	63
Microeconomía II	71
Macroeconomía II	53
Econometría II	50
Finanzas II	120
$n =$	357

2.8 Técnica e instrumento de recolección de datos

2.8.1 Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos se ha utilizado la técnica de la encuesta. “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2012, p. 72)

2.8.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se ha utilizado para el levantamiento de los datos es el cuestionario. Para Chasteauneuf (2009) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (citado en Hernández et al., 2014, p. 217). Brace (2013) afirma “Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (citado en Hernández et al., 2014, p. 217).

2.8.3 Validez del instrumento

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2014, p. 200).

Para la presente investigación se ha aplicado la validez de expertos “la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas” (Hernández et al., 2014, p. 204).

Para tal efecto, han intervenido tres expertos en la investigación los que han validado el cuestionario. Las evidencias de dicha validez se presentan en el Anexo 03.

2.8.4 Confiabilidad del instrumento

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández et al., 2014, p. 200).

Para estimar la confiabilidad del cuestionario se ha procedido a calcular coeficiente alfa Cronbach. La confiabilidad varía de acuerdo con el número de indicadores específicos o ítems que incluya el instrumento de medición. Cuantos más ítems haya, mayor tiende a ser ésta, lo cual resulta lógico.

Alfa de Cronbach es un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente alfa de Cronbach

K : El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

Los criterios para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach son:

Tabla 04

Criterios de evaluación del coeficiente alfa de Cronbach

Rangos de alfa de Cronbach	Criterio de evaluación
$\alpha > 0,90$	Excelente
$\alpha > 0,80$	Bueno
$\alpha > 0,70$	Aceptable
$\alpha > 0,60$	Cuestionable
$\alpha > 0,50$	Pobre
$\alpha < 0,50$	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

El coeficiente alfa de Cronbach para la presente investigación se ha realizado mediante el Software SPSS versión 22, cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla 05

Coeficiente alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	357	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	357	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	21

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Como se observa en la tabla anterior, el coeficiente alfa de Cronbach es 0,980; lo que significa que el nivel de confiabilidad de la presente investigación es “Excelente”, dado que es mayor a 0,90.

2.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

2.9.1 Técnicas de procesamiento de datos

Los datos correspondientes a la satisfacción estudiantil se han recogido mediante el cuestionario enviado a los alumnos a sus correos electrónicos institucionales en forma aleatoria y por estratos de acuerdo a los cursos bajo el convenio con la CAF. Los datos correspondientes al rendimiento académico de los estudiantes se han obtenido de la base de datos que la Facultad de Economía tiene como información actualizada.

Estos datos se han trasladado al software SPSS versión 22, identificando y clasificando, claramente, cada indicador de las diferentes variables, de acuerdo a sus dimensiones. En base a estos datos se procedió a realizar el análisis correspondiente para lograr los objetivos de la investigación.

2.9.2 Análisis de datos

Los datos han sido procesados de tal forma que, en primer lugar, se ha desarrollado el análisis estadístico descriptivo de las dimensiones y variables; esto ha consistido en realizar tablas, graficas e interpretar sus resultados. En segundo lugar, se ha realizado el análisis correlacional de cada dimensión de la satisfacción estudiantil con el rendimiento académico, para terminar con el análisis de correlación entre las dos variables, objeto de esta investigación; todo esto, con el objeto de realizar la comprobación de las hipótesis.

Capítulo 3

Presentación y análisis de los resultados

En base a la información recolectada de los estudiantes de la Facultad de Economía que estudian bajo el Convenio UNSA-CAF se ha procedido a procesar los datos, los cuales se presenta a continuación:

3.1 Satisfacción Estudiantil

3.1.1 Dimensión: Contenido

Para analizar la dimensión Contenido se solicitaron que los estudiantes respondieran a cuatro ítems:

a) El contenido del curso ha cubierto mis expectativas

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 06

Expectativas sobre el contenido del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	41	11,5	11,5	11,5
Insatisfecho	32	9,0	9,0	20,4
Más o menos satisfecho	98	27,5	27,5	47,9
Satisfecho	149	41,7	41,7	89,6
Muy satisfecho	37	10,4	10,4	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 149 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que el contenido del curso ha cubierto sus expectativas, lo que representa el 41,7%. Por otro lado, 98 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 27,5%; sin embargo, 41 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 11,5% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

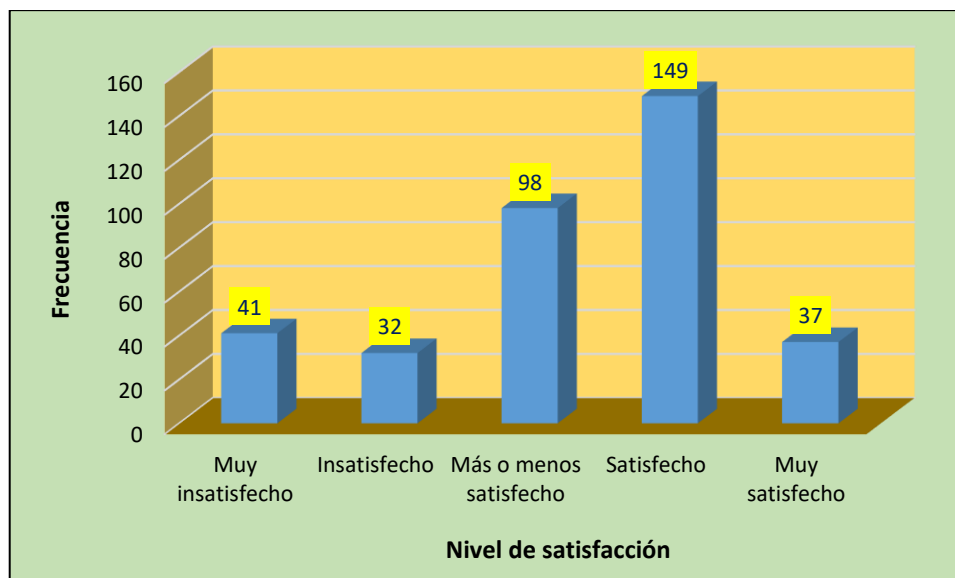


Figura 02. Expectativas sobre el contenido del curso

b) Los temas se han tratado con la profundidad que esperaba

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 07

Profundidad en los temas tratados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	37	10,4	10,4	10,4
Insatisfecho	60	16,8	16,8	27,2
Más o menos satisfecho	101	28,3	28,3	55,5
Satisfecho	126	35,3	35,3	90,8
Muy satisfecho	33	9,2	9,2	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 126 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a la profundidad con que se han tratado los temas del curso, lo que representa el 35,3%. Por otro lado, 101 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el

28,3%; sin embargo, 60 estudiantes señalaron que están “Insatisfechos”, representando el 16,8% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

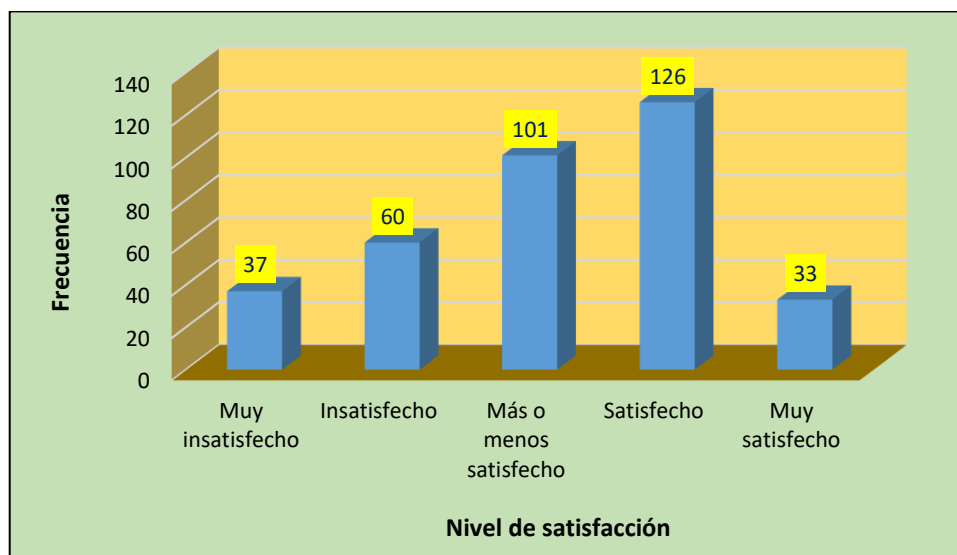


Figura 03. Profundidad en los temas tratados

c) Los temas del curso están bien estructurados

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 08

Estructuración de los temas del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	46	12,9	12,9	12,9
Insatisfecho	38	10,6	10,6	23,5
Más o menos satisfecho	95	26,6	26,6	50,1
Satisfecho	138	38,7	38,7	88,8
Muy satisfecho	40	11,2	11,2	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 138 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a la forma en que los

temas del curso están estructurados, lo que representa el 38,7%. Por otro lado, 95 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 26,6%; sin embargo, 46 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 12,9% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

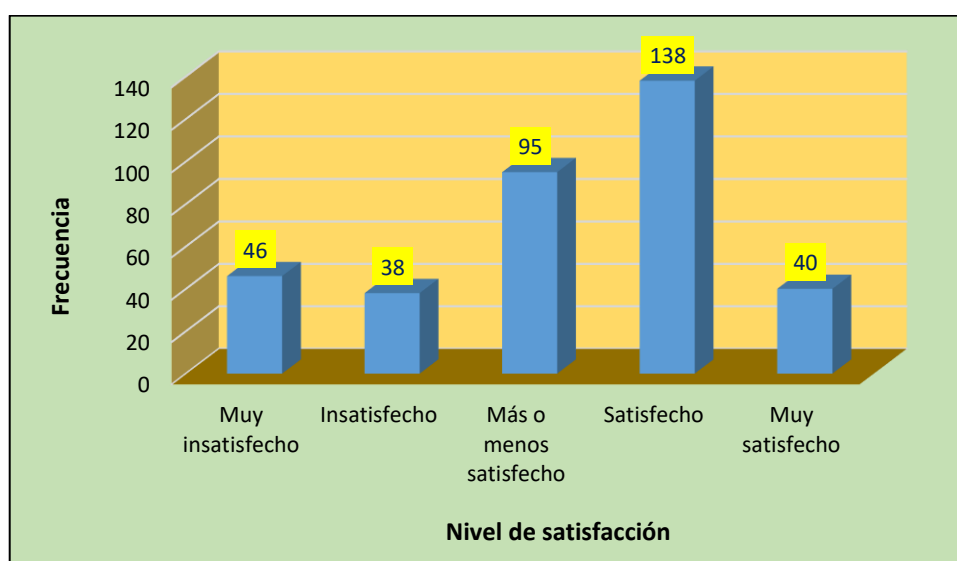


Figura 04. Estructuración de los temas del curso

d) El contenido del curso va a resultar útil para mi formación profesional

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 09

Utilidad del contenido del curso en la formación profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	46	12,9	12,9	12,9
Insatisfecho	22	6,2	6,2	19,0
Más o menos satisfecho	79	22,1	22,1	41,2
Satisfecho	151	42,3	42,3	83,5
Muy satisfecho	59	16,5	16,5	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 151 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a la forma en que los temas del curso están estructurados, lo que representa el 42,3%. Por otro lado, 79 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 22,1%; sin embargo, 59 estudiantes señalaron que están “Muy satisfechos”, representando el 16,5% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

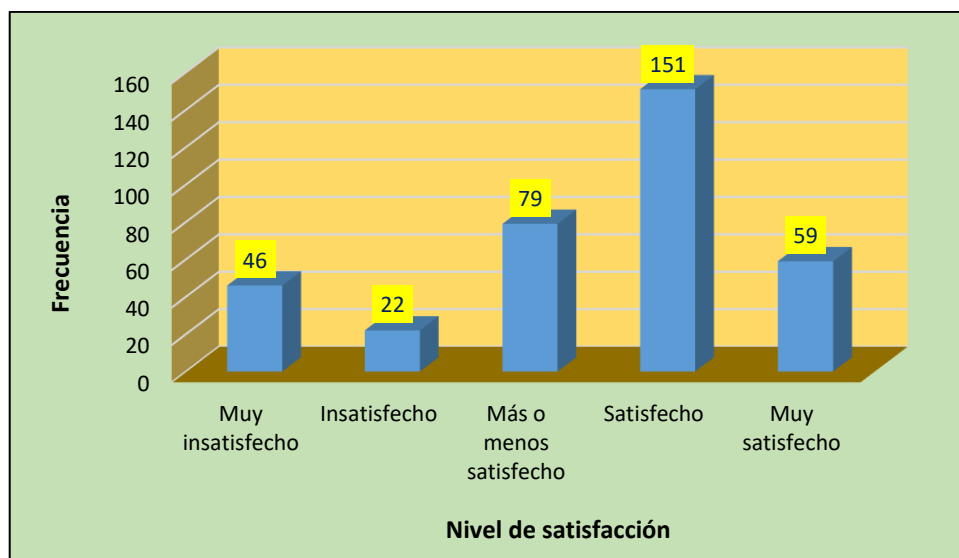


Figura 05. Utilidad del contenido del curso en la formación profesional

e) Consolidado de la dimensión “Contenido”

Agrupando los cuatro ítems anteriores se ha obtenido el consolidado para la dimensión “Contenido”; los resultados obtenidos de esta agrupación se presentan a continuación:

Tabla 10

Consolidado de la dimensión “Contenido”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	36	10,1	10,1	10,1
Insatisfecho	35	9,8	9,8	19,9
Más o menos satisfecho	82	23,0	23,0	42,9
Satisfecho	161	45,1	45,1	88,0
Muy satisfecho	43	12,0	12,0	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 161 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto al contenido del curso, lo que representa el 45,1%. Por otro lado, 82 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 23,0%; sin embargo, 43 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 12,0% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

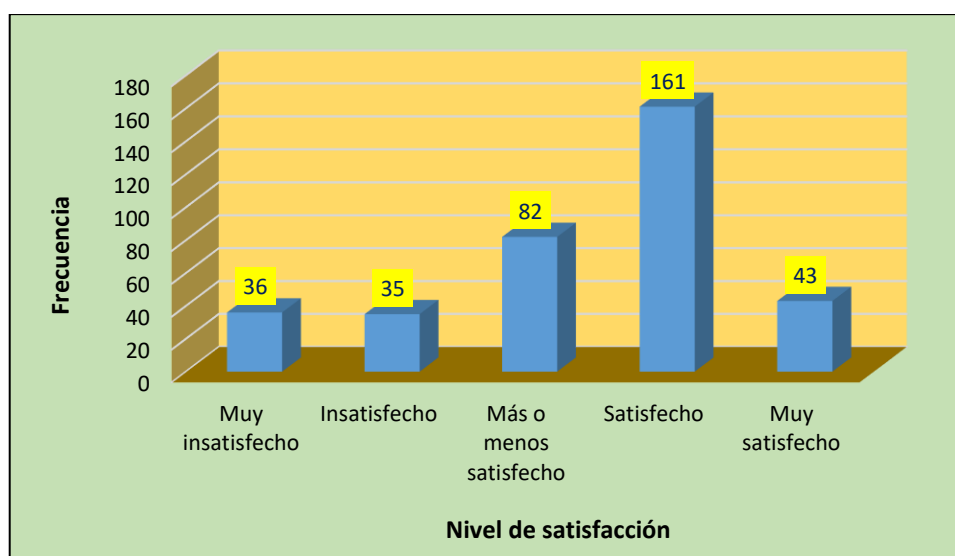


Figura 06. Consolidado de la dimensión “Contenido”

3.1.2 Dimensión: Metodología y Organización

Para analizar la dimensión Metodología y Organización se solicitaron que los estudiantes respondieran a cuatro ítems:

a) La duración del curso ha sido adecuada al programa CAF

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 11

Duración del curso adecuada al programa CAF

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	38	10,6	10,6	10,6
Insatisfecho	76	21,3	21,3	31,9
Más o menos satisfecho	96	26,9	26,9	58,8
Satisfecho	123	34,5	34,5	93,3
Muy satisfecho	24	6,7	6,7	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 123 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que la duración del curso ha sido adecuada al programa CAF, lo que representa el 34,5%. Por otro lado, 96 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 26,9%; sin embargo, 76 estudiantes señalaron que están “Insatisfechos”, representando el 21,3% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

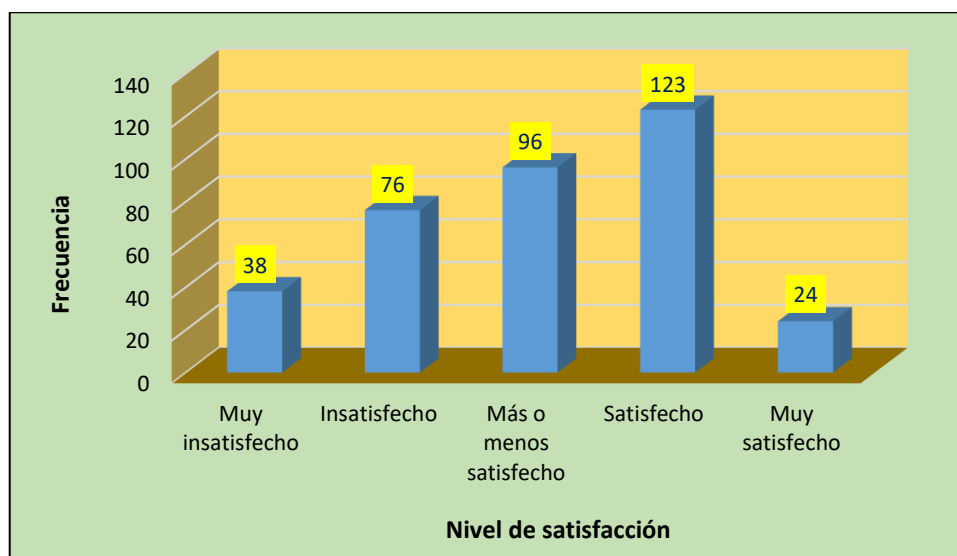


Figura 07. Duración del curso adecuada al programa CAF

b) La metodología ha sido adecuada al contenido del curso

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 12

Metodología adecuada al contenido del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	44	12,3	12,3	12,3
Insatisfecho	61	17,1	17,1	29,4
Más o menos satisfecho	97	27,2	27,2	56,6
Satisfecho	130	36,4	36,4	93,0
Muy satisfecho	25	7,0	7,0	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 130 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que la metodología ha sido adecuada al contenido del curso, lo que representa el 36,4%. Por otro lado, 97 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 27,2%; sin embargo, 61 estudiantes señalaron que están “Insatisfechos”, representando el 17,1% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

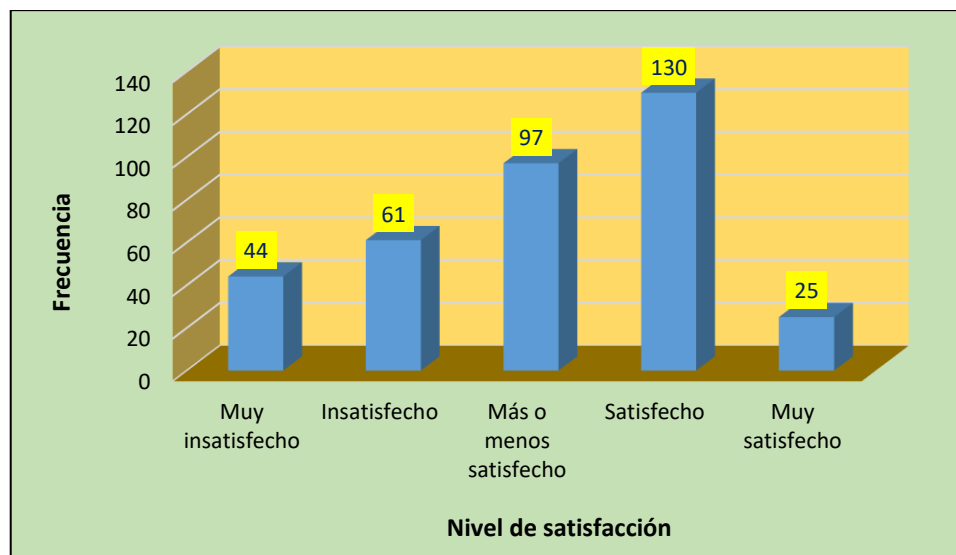


Figura 08. Metodología adecuada al contenido del curso

c) Las condiciones ambientales (aula, mobiliario, recursos utilizados) han sido adecuadas para facilitar el proceso formativo

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 13

Condiciones ambientales adecuadas para el proceso formativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	45	12,6	12,6	12,6
Insatisfecho	38	10,6	10,6	23,2
Más o menos satisfecho	78	21,8	21,8	45,1
Satisfecho	156	43,7	43,7	88,8
Muy satisfecho	40	11,2	11,2	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 156 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que las condiciones ambientales han sido adecuadas para facilitar el proceso formativo, lo que

representa el 43,7%. Por otro lado, 78 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 21,8%; sin embargo, 45 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 12,6% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

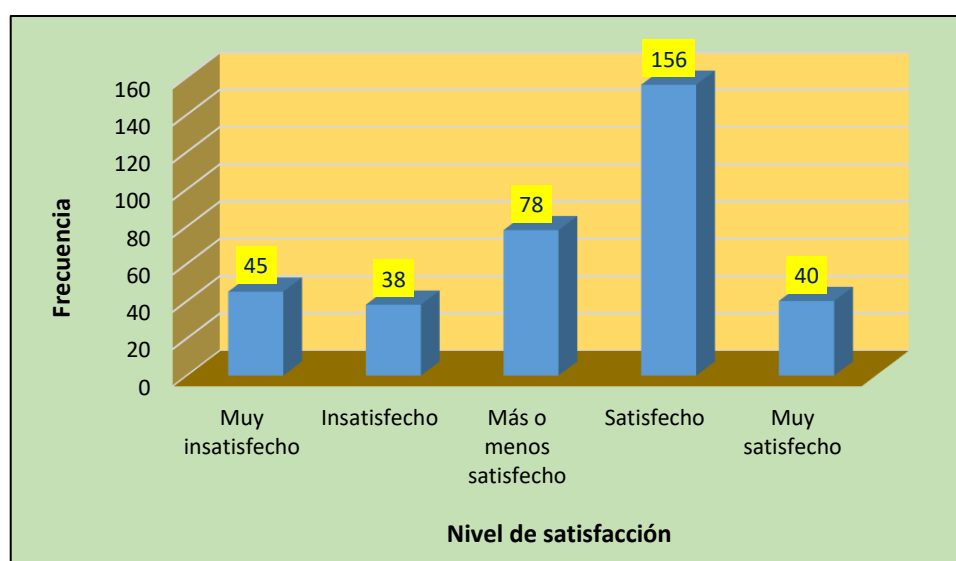


Figura 09. Condiciones ambientales adecuadas para el proceso formativo

d) El programa ha combinado de forma acertada contenidos teóricos y prácticos

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 14

Combinación acertada de contenidos teóricos y prácticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	37	10,4	10,4	10,4
Insatisfecho	57	16,0	16,0	26,3
Más o menos satisfecho	104	29,1	29,1	55,5
Satisfecho	125	35,0	35,0	90,5
Muy satisfecho	34	9,5	9,5	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 125 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que el programa ha combinado de forma acertada los contenidos teóricos y prácticos, lo que representa el 35,0%. Por otro lado, 104 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 29,1%; sin embargo, 57 estudiantes señalaron que están “Insatisfechos”, representando el 16,0% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

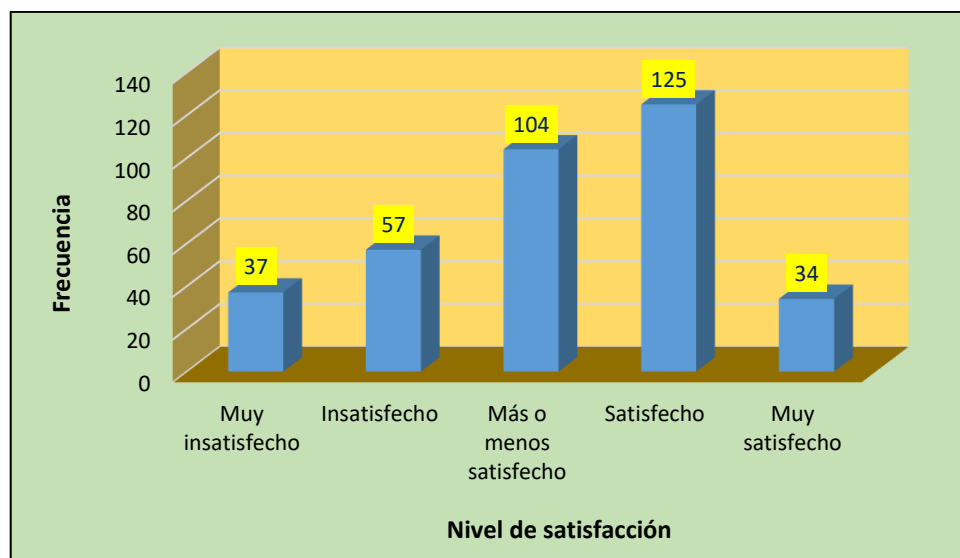


Figura 10. Condiciones ambientales adecuadas para el proceso formativo

e) Consolidado de la dimensión “Metodología y Organización”

Agrupando los cuatro ítems anteriores se ha obtenido el consolidado para la dimensión “Metodología y Organización”; los resultados obtenidos de esta agrupación se presentan a continuación:

Tabla 15

Consolidado de la dimensión “Metodología y Organización”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	28	7,8	7,8	7,8
Insatisfecho	52	14,6	14,6	22,4
Más o menos satisfecho	111	31,1	31,1	53,5
Satisfecho	135	37,8	37,8	91,3
Muy satisfecho	31	8,7	8,7	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 135 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto al contenido del curso, lo que representa el 37,8%. Por otro lado, 111 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 31,1%; sin embargo, 52 estudiantes señalaron que están “Insatisfechos”, representando el 14,6% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

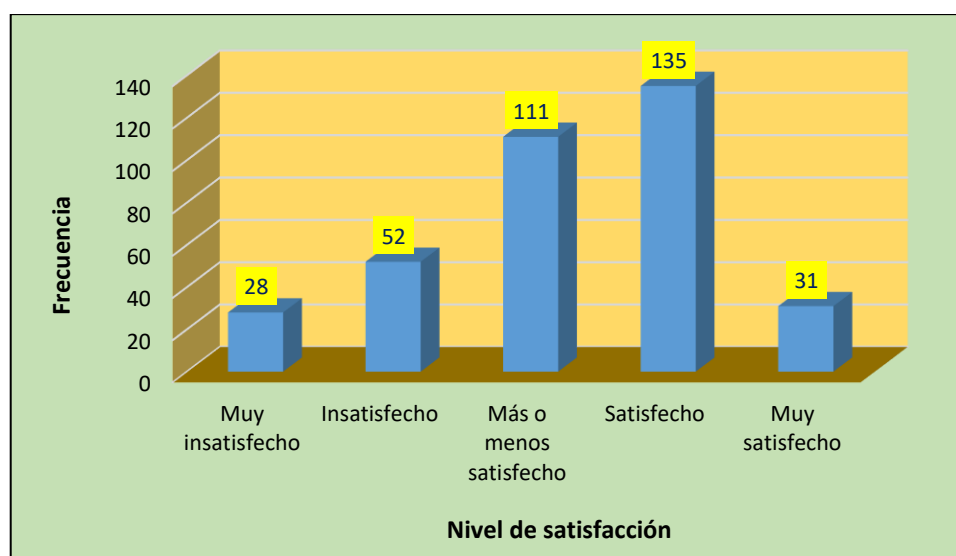


Figura 11. Consolidado de la dimensión “Metodología y Organización”

3.1.3 Dimensión: Docentes

Para analizar la dimensión Docentes se solicitaron que los estudiantes respondieran a seis ítems:

a) El docente domina el curso

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 16

Dominio del curso por parte del docente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	48	13,4	13,4	13,4
Insatisfecho	29	8,1	8,1	21,6
Más o menos satisfecho	67	18,8	18,8	40,3
Satisfecho	143	40,1	40,1	80,4
Muy satisfecho	70	19,6	19,6	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 143 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que el docente domina la materia, lo que representa el 40,1%. Por otro lado, 70 estudiantes indicaron que están “Muy satisfechos”, lo que representa el 19,6%; sin embargo, 67 estudiantes señalaron que están “Más o menos satisfechos”, representando el 18,8% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

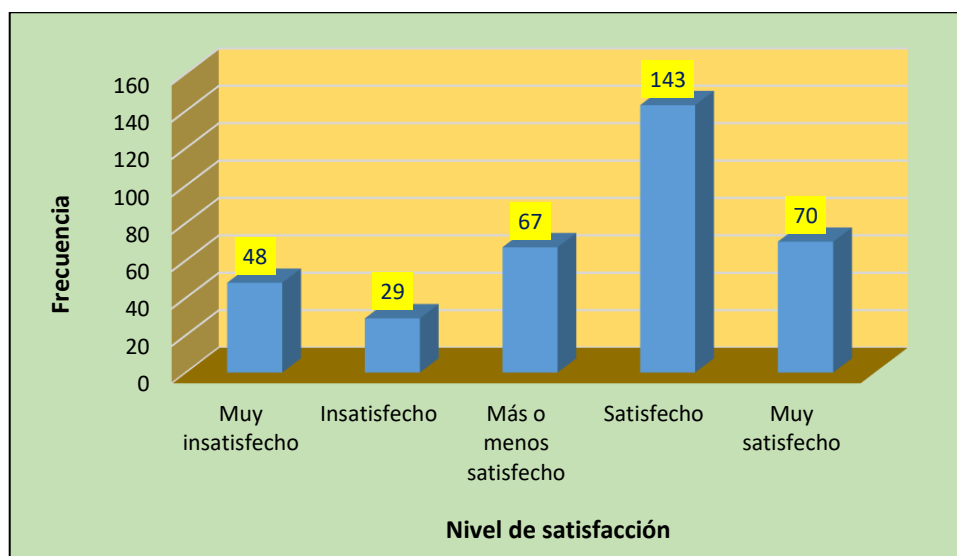


Figura 12. Dominio del curso por parte del docente

b) El contenido del curso se ha expuesto con la debida claridad

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 17

Claridad en la exposición del contenido del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	43	12,0	12,0	12,0
Insatisfecho	51	14,3	14,3	26,3
Más o menos satisfecho	92	25,8	25,8	52,1
Satisfecho	113	31,7	31,7	83,8
Muy satisfecho	58	16,2	16,2	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 113 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que el contenido del curso ha sido expuesto con la debida claridad, lo que representa el 31,7%. Por otro lado, 92 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 25,8%; sin embargo, 58 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 16,2% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

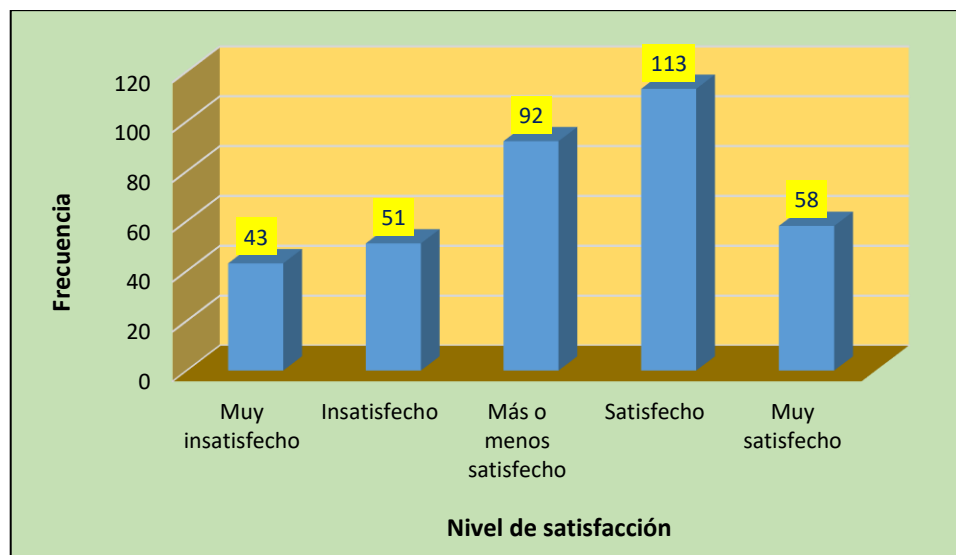


Figura 13. Claridad en la exposición del contenido del curso

c) El docente motiva y despierta interés en los estudiantes

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 18

Interés en los estudiantes motivado por el docente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	51	14,3	14,3	14,3
Insatisfecho	44	12,3	12,3	26,6
Más o menos satisfecho	79	22,1	22,1	48,7
Satisfecho	127	35,6	35,6	84,3
Muy satisfecho	56	15,7	15,7	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 127 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que el docente motiva y despierta interés en los estudiantes, lo que representa el 35,6%. Por otro lado, 79 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que

representa el 22,1%; sin embargo, 56 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 15,7% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

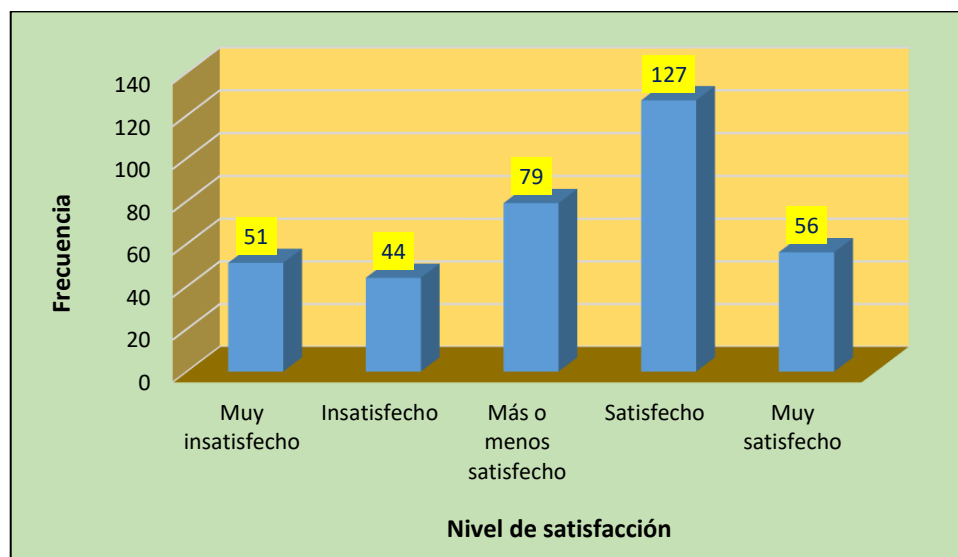


Figura 14. Interés en los estudiantes motivado por el docente

d) El docente resuelve las dudas de los estudiantes

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 19

Resolución de dudas de los estudiantes por parte del docente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	51	14,3	14,3	14,3
Insatisfecho	47	13,2	13,2	27,5
Más o menos satisfecho	93	26,1	26,1	53,5
Satisfecho	112	31,4	31,4	84,9
Muy satisfecho	54	15,1	15,1	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 112 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que el docente

resuelve las dudas de los estudiantes, lo que representa el 31,4%. Por otro lado, 93 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 26,1%; sin embargo, 54 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 15,1% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

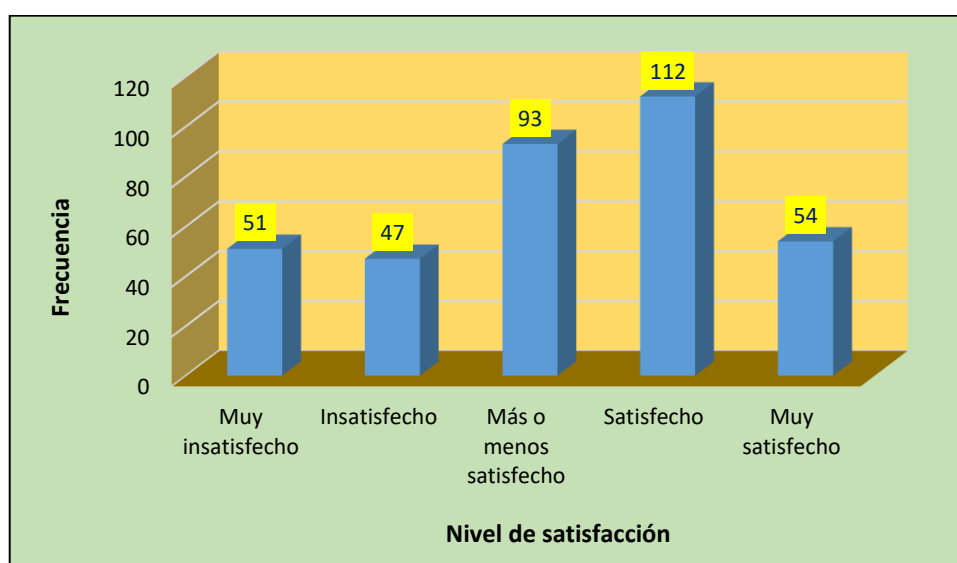


Figura 15. Resolución de dudas de los estudiantes por parte del docente

e) Los temas desarrollados por el docente van de la mano con el contenido provisto por la CAF

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 20

Desarrollo del docente concuerda con el contenido de la CAF

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	52	14,6	14,6	14,6
Insatisfecho	40	11,2	11,2	25,8
Más o menos satisfecho	73	20,4	20,4	46,2
Satisfecho	121	33,9	33,9	80,1
Muy satisfecho	71	19,9	19,9	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 121 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que los temas desarrollados por el docente van de la mano con el contenido provisto por la CAF, lo que representa el 33,9%. Por otro lado, 73 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 20,4%; sin embargo, 71 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 19,9% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

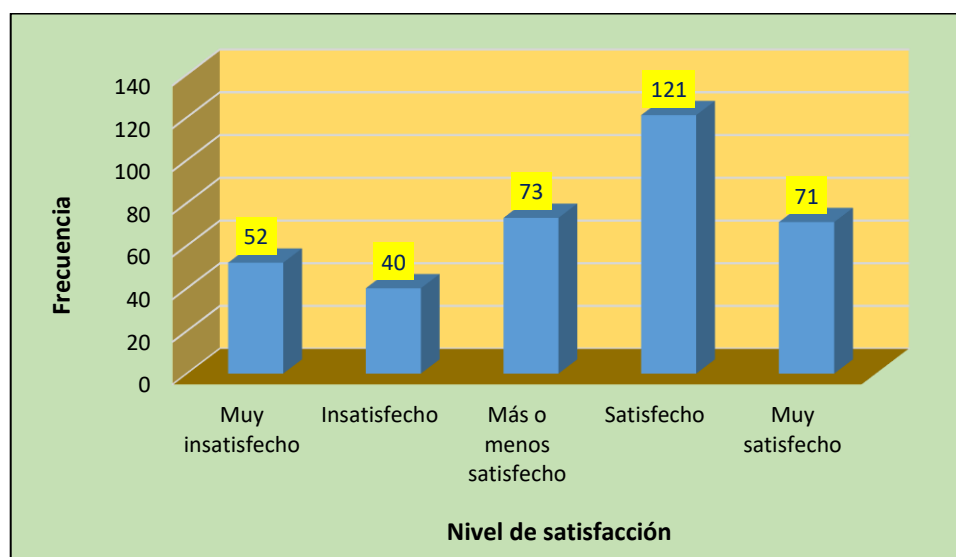


Figura 16. Desarrollo del docente concuerda con el contenido de la CAF

f) El docente ha desarrollado el curso de acuerdo al cronograma de la CAF

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 21

Desarrollo del docente concuerda con el cronograma de la CAF

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	57	16,0	16,0	16,0
Insatisfecho	41	11,5	11,5	27,5
Más o menos satisfecho	60	16,8	16,8	44,3
Satisfecho	124	34,7	34,7	79,0
Muy satisfecho	75	21,0	21,0	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 124 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que el docente ha desarrollado el curso de acuerdo al cronograma de la CAF, lo que representa el 34,7%. Por otro lado, 75 estudiantes indicaron que están “Muy satisfechos”, lo que representa el 21,0%; sin embargo, 60 estudiantes señalaron que están “Más o menos satisfechos”, representando el 16,8% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

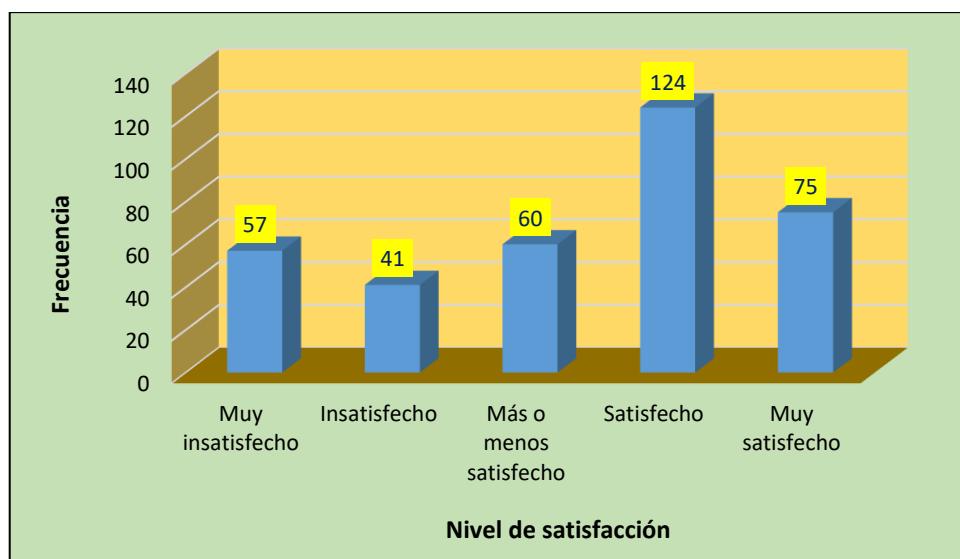


Figura 17. Desarrollo del docente concuerda con el cronograma de la CAF

g) Consolidado de la dimensión “Docentes”

Agrupando los seis ítems anteriores se ha obtenido el consolidado para la dimensión “Docentes”; los resultados obtenidos de esta agrupación se presentan a continuación:

Tabla 22

Consolidado de la dimensión “Docentes”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	45	12,6	12,6	12,6
Insatisfecho	39	10,9	10,9	23,5
Más o menos satisfecho	73	20,4	20,4	44,0
Satisfecho	139	38,9	38,9	82,9
Muy satisfecho	61	17,1	17,1	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 139 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto al desempeño del docente, lo que representa el 38,9%. Por otro lado, 73 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 20,4%; sin embargo, 61 estudiantes señalaron que están “Muy satisfechos”, representando el 17,1% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

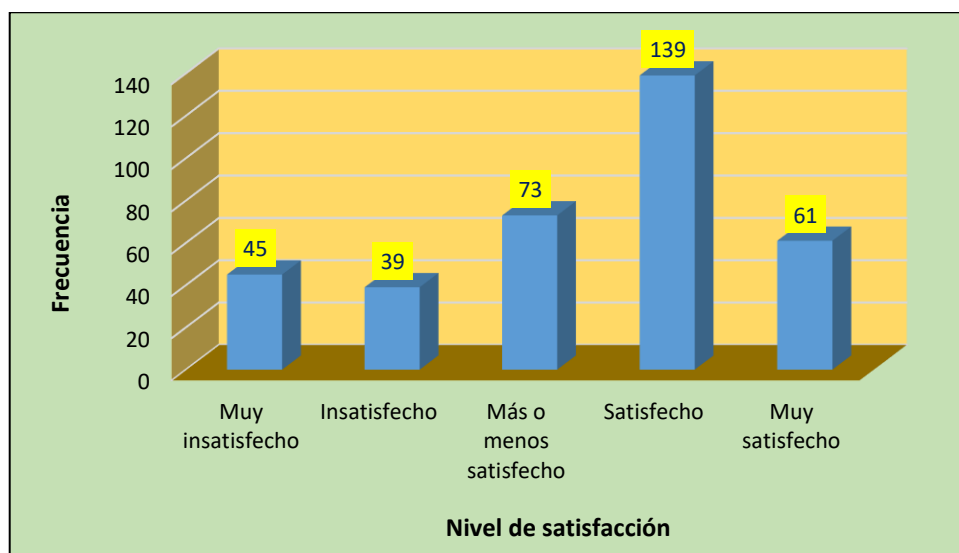


Figura 18. Consolidado de la dimensión "Docentes"

3.1.4 Dimensión: Recursos

Para analizar la dimensión Recursos se solicitaron que los estudiantes respondieran a cuatro ítems:

- a) **Las diapositivas del curso respecto a organización, ortografía y cantidad están bien estructuradas**

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 23

Estructuración de las diapositivas del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	46	12,9	12,9	12,9
Insatisfecho	33	9,2	9,2	22,1
Más o menos satisfecho	96	26,9	26,9	49,0
Satisfecho	149	41,7	41,7	90,8
Muy satisfecho	33	9,2	9,2	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 149 estudiantes manifestaron que están "Satisfechos" con respecto a que las diapositivas del curso están bien estructuradas, lo que representa el 41,7%. Por otro lado, 96

estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 26,9%; sin embargo, 46 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 12,9% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

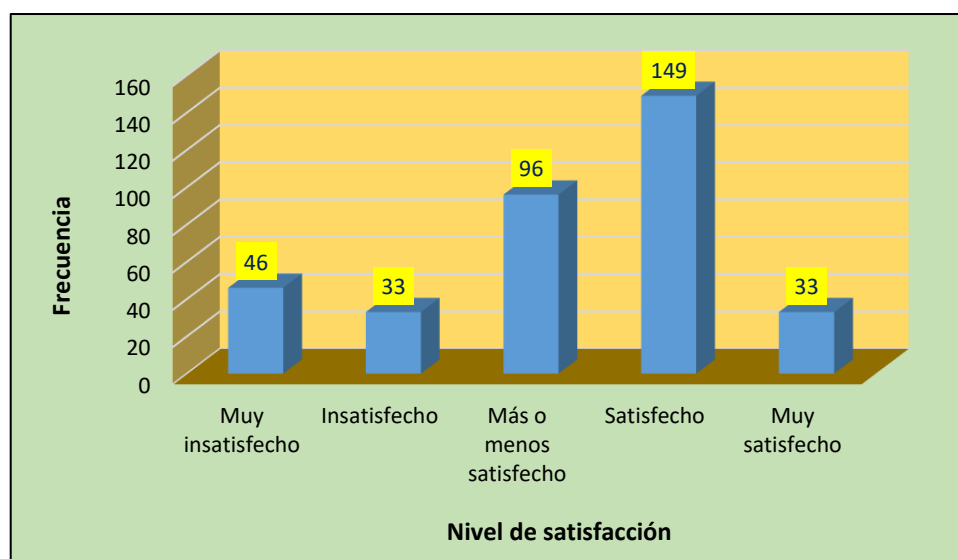


Figura 19. Estructuración de las diapositivas del curso

b) Los vídeos del curso respecto a aspectos funcionales, técnicos y pedagógicos están bien editados

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 24

Edición de los vídeos del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	41	11,5	11,5	11,5
Insatisfecho	44	12,3	12,3	23,8
Más o menos satisfecho	105	29,4	29,4	53,2
Satisfecho	120	33,6	33,6	86,8
Muy satisfecho	47	13,2	13,2	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 120 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que los vídeos del curso están bien editados, lo que representa el 33,6%. Por otro lado, 105 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 29,4%; sin embargo, 47 estudiantes señalaron que están “Muy satisfechos”, representando el 13,2% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

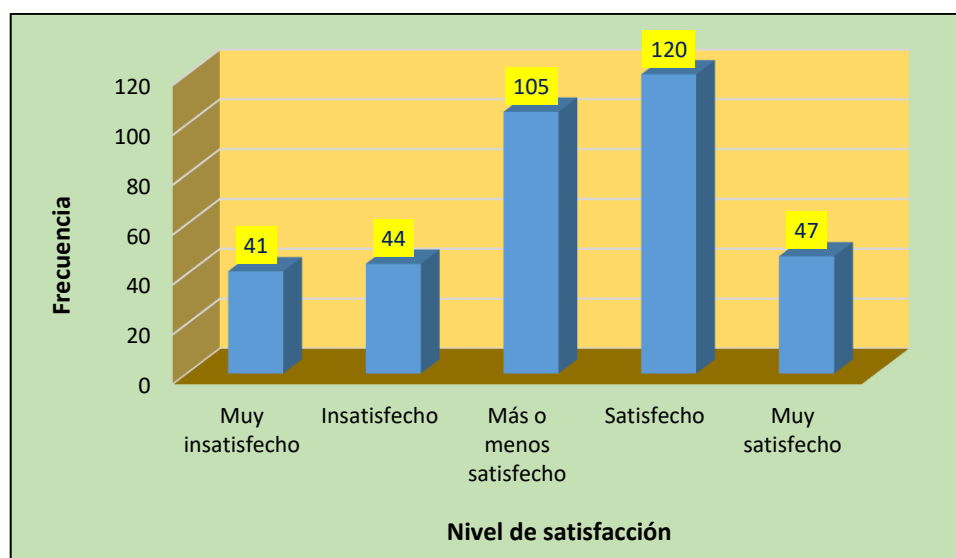


Figura 20. Edición de los vídeos del curso

c) Los ejercicios, casos y problemas logran los objetivos del curso

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a la tabla 25.

Según la tabla 25, se observa que de los 357 encuestados, 146 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que los ejercicios, casos y problemas logran el objetivo del curso, lo que representa el 40,9%. Por otro lado, 93 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el

26,1%; sin embargo, 39 estudiantes señalaron que están “Muy satisfechos” y “Muy insatisfechos”, representando el 10,9% de los estudiantes encuestados.

Tabla 25

Ejercicios, casos y problemas logran el objetivo del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	39	10,9	10,9	10,9
Insatisfecho	40	11,2	11,2	22,1
Más o menos satisfecho	93	26,1	26,1	48,2
Satisfecho	146	40,9	40,9	89,1
Muy satisfecho	39	10,9	10,9	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

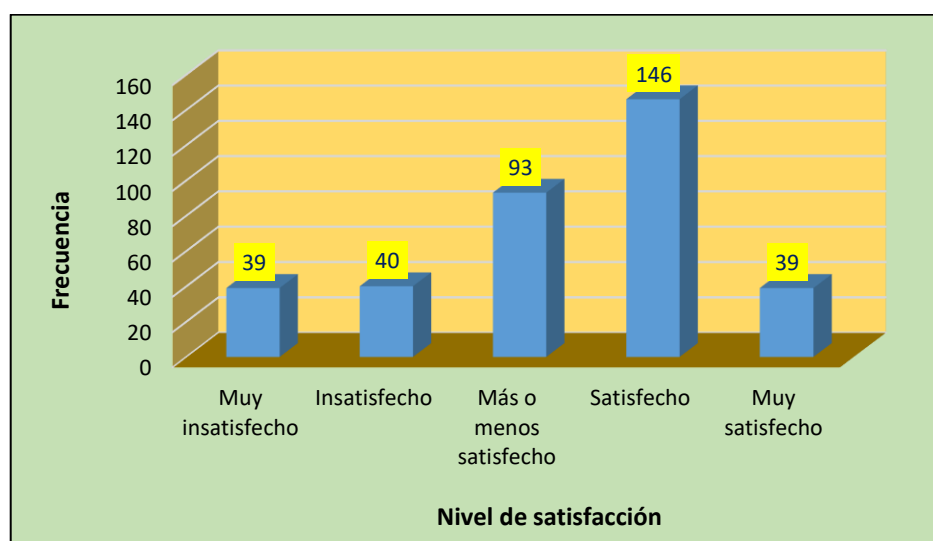


Figura 21. Ejercicios, casos y problemas logran el objetivo del curso

d) La plataforma CANVAS es accesible y fácil de utilizar

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan en la tabla 26.

Según la tabla 26, se observa que de los 357 encuestados, 138 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que la plataforma CANVAS es accesible y fácil de utilizar, lo que representa el 38,7%. Por otro lado, 76

estudiantes indicaron que están “Muy satisfechos”, lo que representa el 21,3%; sin embargo, 71 estudiantes señalaron que están “Más o menos satisfechos”, representando el 19,9% de los estudiantes encuestados.

Tabla 26

Plataforma CANVAS es accesible y fácil de utilizar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	48	13,4	13,4	13,4
Insatisfecho	24	6,7	6,7	20,2
Más o menos satisfecho	71	19,9	19,9	40,1
Satisfecho	138	38,7	38,7	78,7
Muy satisfecho	76	21,3	21,3	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

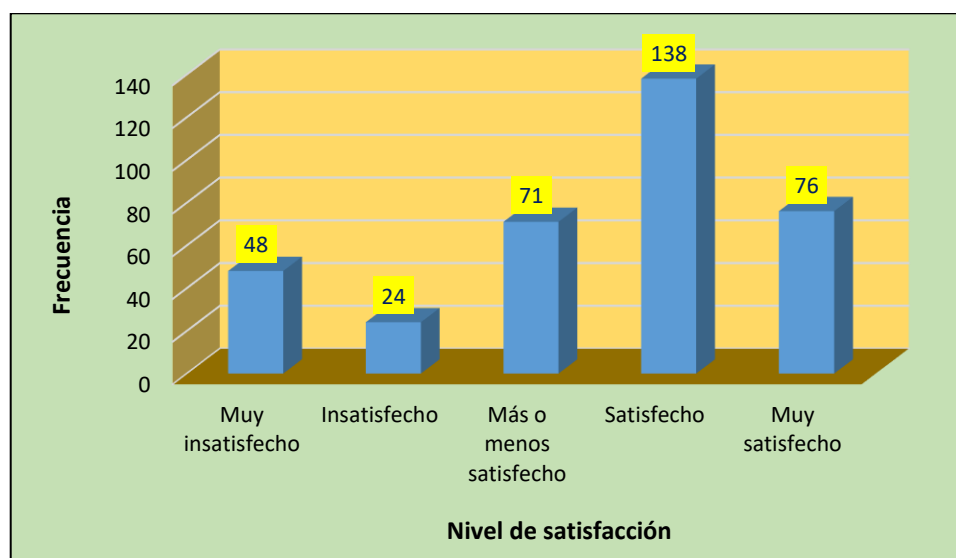


Figura 22. Plataforma CANVAS es accesible y fácil de utilizar

e) Consolidado de la dimensión “Recursos”

Agrupando los cuatro ítems anteriores se ha obtenido el consolidado para la dimensión “Recursos”; los resultados obtenidos se presentan a continuación:

Tabla 27

Consolidado de la dimensión “Recursos”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	37	10,4	10,4	10,4
Insatisfecho	33	9,2	9,2	19,6
Más o menos satisfecho	70	19,6	19,6	39,2
Satisfecho	158	44,3	44,3	83,5
Muy satisfecho	59	16,5	16,5	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 158 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a los recursos provistos por la CAF, lo que representa el 44,3%. Por otro lado, 70 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 19,6%; sin embargo, 59 estudiantes señalaron que están “Muy satisfechos”, representando el 16,5% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

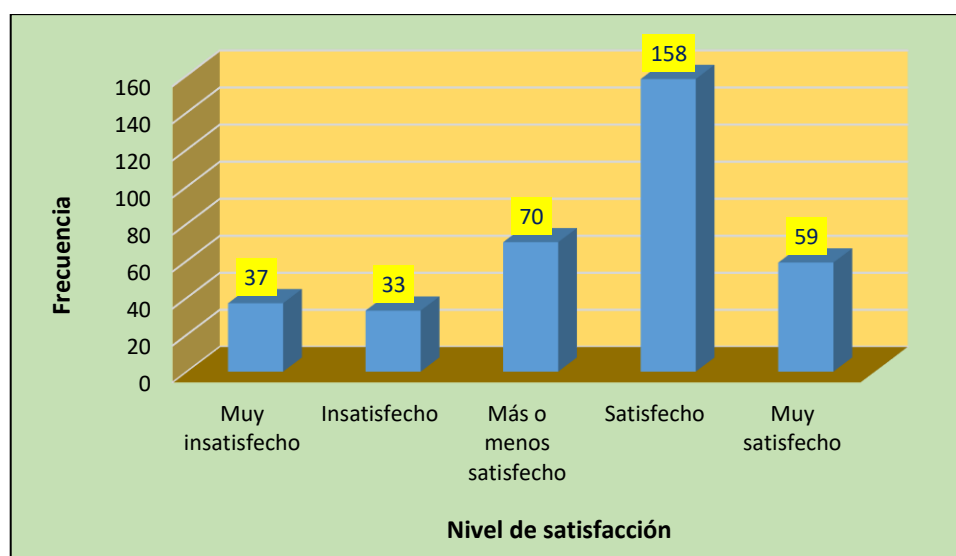


Figura 23. Consolidado de la dimensión “Recursos”

3.1.5 Dimensión: Valoración

Para analizar la dimensión Valoración se solicitaron que los estudiantes respondieran a tres ítems:

a) El curso recibido es útil para mi formación profesional

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 28

Utilidad del curso en la formación profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	43	12,0	12,0	12,0
Insatisfecho	21	5,9	5,9	17,9
Más o menos satisfecho	66	18,5	18,5	36,4
Satisfecho	166	46,5	46,5	82,9
Muy satisfecho	61	17,1	17,1	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 166 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que el curso recibido es útil para su formación profesional, lo que representa el 46,5%. Por otro lado, 66 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 18,5%; sin embargo, 61 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 17,1% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

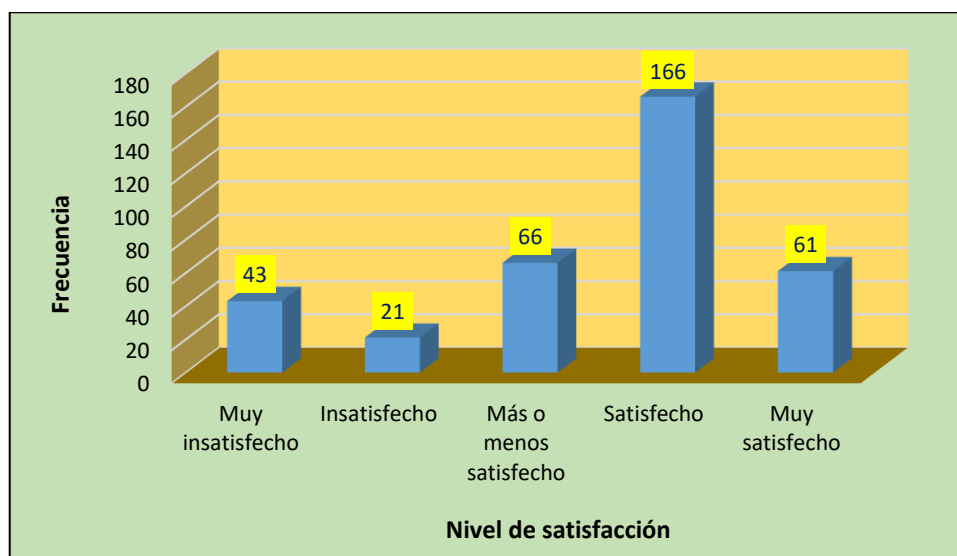


Figura 24. Utilidad del curso en la formación profesional

b) El curso ha aumentado mi interés en la materia

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 29

Aumento de interés en la materia debido al curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	36	10,1	10,1	10,1
Insatisfecho	42	11,8	11,8	21,8
Más o menos satisfecho	72	20,2	20,2	42,0
Satisfecho	146	40,9	40,9	82,9
Muy satisfecho	61	17,1	17,1	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 146 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que el curso ha aumentado su interés en la materia, lo que representa el 40,9%. Por otro lado, 72 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 20,2%; sin embargo, 61 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 17,1% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

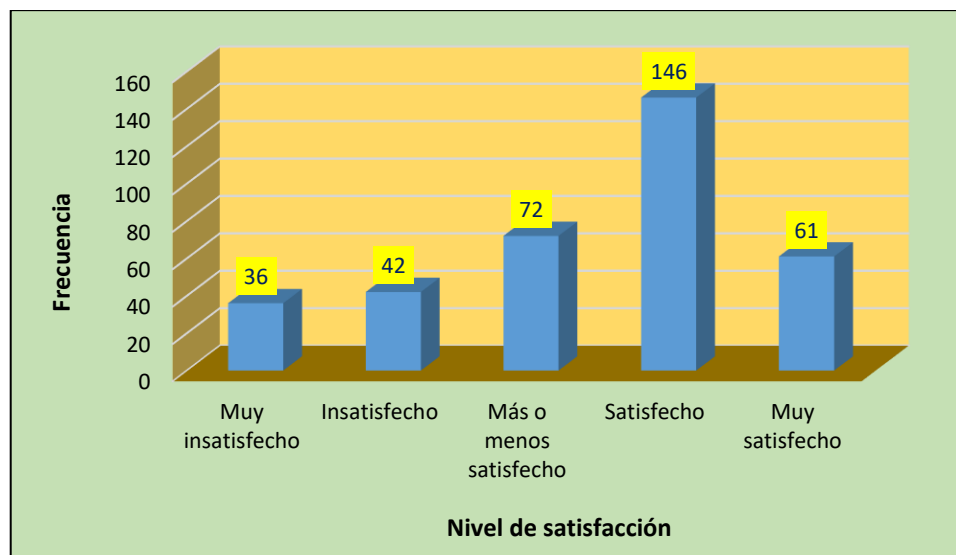


Figura 25. Utilidad del curso en la formación profesional

c) Mi conocimiento sobre la materia ha aumentado gracias a este curso

Los resultados obtenidos a este ítem se presentan a continuación:

Tabla 30

Aumento de conocimiento sobre la materia debido al curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	38	10,6	10,6	10,6
Insatisfecho	35	9,8	9,8	20,4
Más o menos satisfecho	77	21,6	21,6	42,0
Satisfecho	149	41,7	41,7	83,8
Muy satisfecho	58	16,2	16,2	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 149 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a que su conocimiento sobre la materia ha aumentado gracias al curso, lo que representa el 41,7%. Por otro lado, 77 estudiantes indicaron que están “Más o menos

satisfechos”, lo que representa el 21,6%; sin embargo, 58 estudiantes señalaron que están “Muy insatisfechos”, representando el 16,2% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

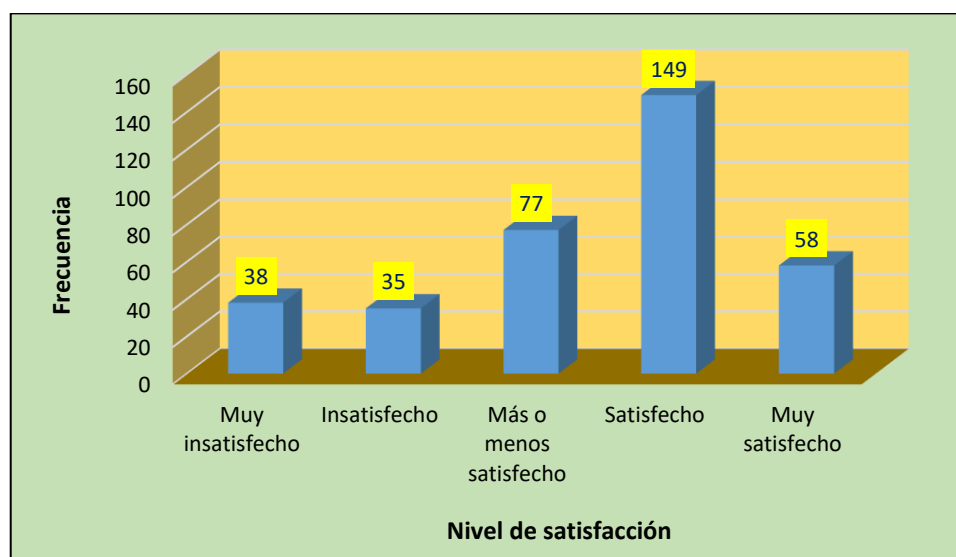


Figura 26. Aumento de conocimiento sobre la materia debido al curso

d) Consolidado de la dimensión “Valoración”

Agrupando los tres ítems anteriores se ha obtenido el consolidado para la dimensión “Valoración”; los resultados obtenidos de esta agrupación se presentan a continuación:

Tabla 31

Consolidado de la dimensión “Valoración”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	37	10,4	10,4	10,4
Insatisfecho	33	9,2	9,2	19,6
Más o menos satisfecho	70	19,6	19,6	39,2
Satisfecho	158	44,3	44,3	83,5
Muy satisfecho	59	16,5	16,5	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 158 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto al valor que el curso ha despertado su interés, ha incrementado sus conocimientos y la utilidad en su formación profesional, lo que representa el 44,3%. Por otro lado, 70 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 19,6%; sin embargo, 59 estudiantes señalaron que están “Muy satisfechos”, representando el 16,5% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para tener una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

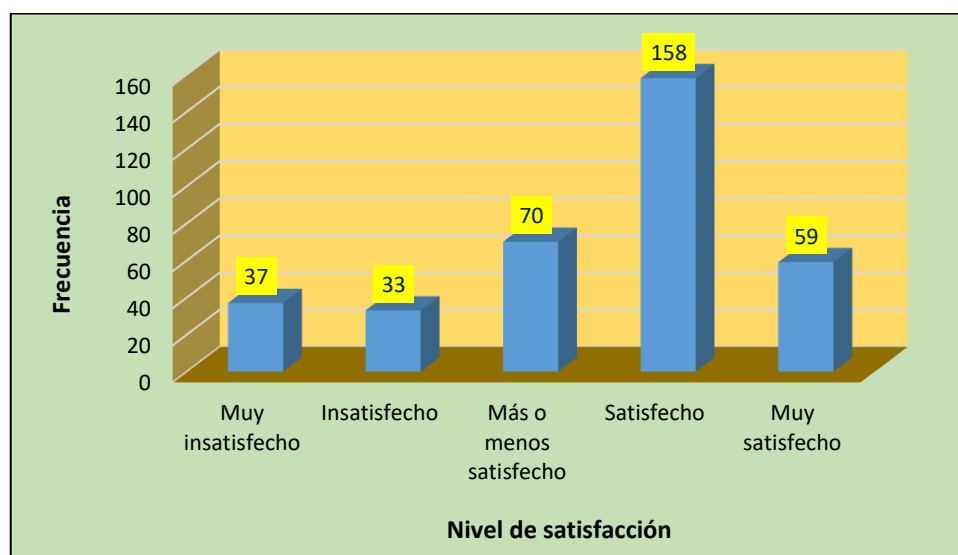


Figura 27. Consolidado de la dimensión “Valoración”

3.1.6 Variable: Satisfacción estudiantil

Para analizar la variable Satisfacción estudiantil se ha consolidado todos los ítems que comprenden dichas variables, los cuales están formados por cuatro ítems de la dimensión Contenido, cuatro ítems de la dimensión Metodología y Organización, seis ítems de la dimensión Docentes, cuatro ítems de la dimensión Recursos y tres ítems de la dimensión Valoración; los resultados obtenidos de esta agrupación se presentan a continuación:

Tabla 32

Satisfacción estudiantil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	39	10,9	10,9	10,9
Insatisfecho	32	9,0	9,0	19,9
Más o menos satisfecho	97	27,2	27,2	47,1
Satisfecho	168	47,1	47,1	94,1
Muy satisfecho	21	5,9	5,9	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

Según la tabla anterior, se observa que de los 357 encuestados, 168 estudiantes manifestaron que están “Satisfechos” con respecto a la implementación de los cursos bajo el convenio UNSA-CAF, lo que representa el 47,1%. Por otro lado, 97 estudiantes indicaron que están “Más o menos satisfechos”, lo que representa el 27,2%; sin embargo, 21 estudiantes señalaron que están “Muy satisfechos”, representando el 5,9%. Asimismo, 39 estudiantes indicaron que están “Muy insatisfechos”, lo que representa el 10,9%; mientras que, 32 estudiantes señalaron que están “Insatisfechos”, lo que representa el 9,0% de los estudiantes encuestados.

En resumen, existe mayor cantidad de estudiantes que tienen un nivel de satisfacción frente a un nivel de insatisfacción. Para una mayor apreciación se presenta la siguiente figura.

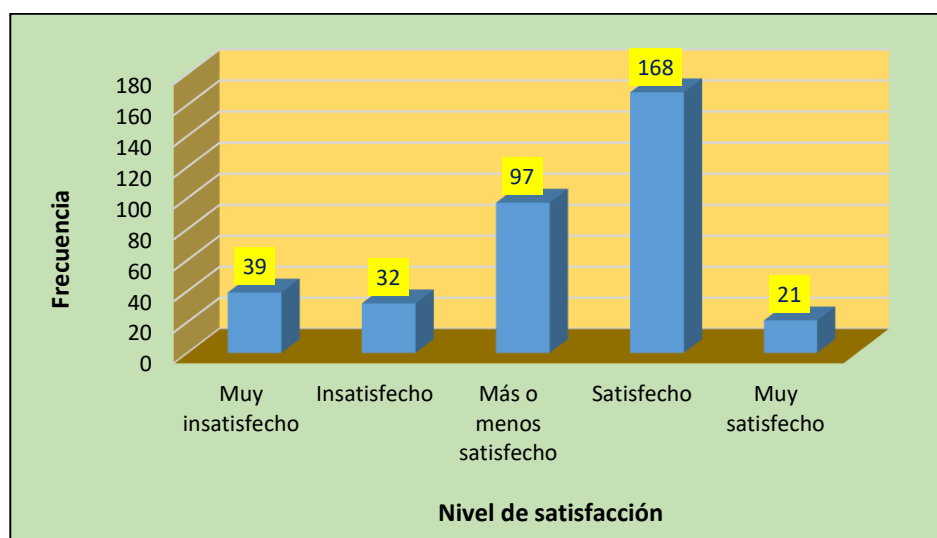


Figura 28. Satisfacción estudiantil

3.2 Rendimiento académico

Esta variable es cuantitativa pues está determinada por los promedios de calificaciones de los cursos CAF de los alumnos encuestados.

3.2.1 Análisis descriptivo del rendimiento académico

Tomando en cuenta la información recolectada del sistema de evaluación docente se obtuvieron los siguientes estadísticos:

Tabla 33

Estadísticos de rendimiento académico

Estadístico	Valor
Media	13,42
Mediana	13
Moda	13
Desviación estándar	2,3933
Varianza de la muestra	5,7279
Curtosis	1,5817
Coficiente de asimetría	-0,6028
Mínimo	3
Máximo	19
Tamaño	357

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

En la tabla anterior se observa que el rendimiento académico promedio es de 13,42 sobre 20 puntos. También nos indica que el 50 % de estudiantes están por debajo de 13 puntos y el otro 50% está por encima de 13 puntos. Por otro lado, el promedio más frecuente es de 13 puntos. La dispersión de los datos respecto a su promedio es de 2,3933 puntos. La distribución de rendimiento académico es leptocúrtica y asimétrica a la izquierda. Por último, el dato menor es 3 y el mayor es 19.

A continuación, se presenta la distribución de frecuencias del promedio de las notas.

Tabla 34

Distribución de frecuencias del rendimiento académico

Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	1	0,3	0,3	0,3
4	2	0,6	0,6	0,8
5	0	0,0	0,0	0,8
6	1	0,3	0,3	1,1
7	1	0,3	0,3	1,4
8	4	1,1	1,1	2,5
9	8	2,2	2,2	4,8
10	10	2,8	2,8	7,6
11	38	10,6	10,6	18,2
12	58	16,2	16,2	34,5
13	63	17,6	17,6	52,1
14	51	14,3	14,3	66,4
15	44	12,3	12,3	78,7
16	47	13,2	13,2	91,9
17	20	5,6	5,6	97,5
18	6	1,7	1,7	99,2
19	3	0,8	0,8	100,0
	357	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Economía.

De igual manera se presenta el histograma del rendimiento académico.

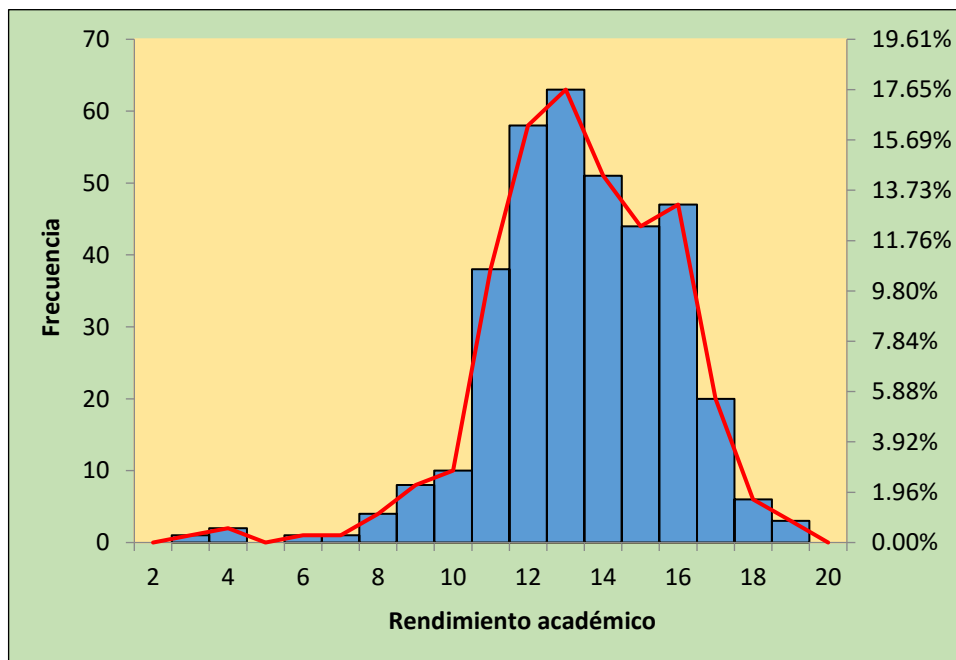


Figura 29. Histograma del rendimiento académico

3.2.2 Prueba de normalidad del rendimiento académico

Debido a que el rendimiento académico es una variable cuantitativa, se le debe realizar la prueba de normalidad para determinar que prueba estadística se debe aplicar para contrastar las hipótesis de la investigación. Para este caso se va aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Hipótesis:

H_0 : El rendimiento académico sigue una distribución normal

H_1 : El rendimiento académico no sigue una distribución normal

Mediante el programa académico SPSS se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 35

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el rendimiento académico

		Promedio del curso
N		357
Parámetros normales ^{a,b}	Media	13,42
	Desviación estándar	2,393
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,094
	Positivo	,091
	Negativo	-,094
Estadístico de prueba		,094
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la tabla anterior, el Valor p (0,000) es menor que el nivel de significación α (0,05) por lo que no se acepta la hipótesis nula; con lo que se concluye que existe evidencia que el rendimiento académico no sigue una distribución normal. En consecuencia, para demostrar las hipótesis de la investigación se tiene que realizar una prueba no paramétrica.

3.3 Contraste de hipótesis mediante la prueba H de Kruskal-Wallis

Para verificar las hipótesis de la investigación, considerando que la satisfacción estudiantil y sus dimensiones corresponden a variables cualitativas ordinales y el rendimiento

académico a una variable cuantitativa que no sigue a una distribución normal, la prueba apropiada que se debe aplicar para analizar la relación entre dichas variables es la prueba H de Kruskal-Wallis.

3.3.1 Relación entre el contenido del curso y el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la primera hipótesis específica de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre el contenido del curso y el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre el contenido del curso y el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Kruskal-Wallis se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 36

Prueba Kruskal-Wallis del contenido versus rendimiento académico

Rangos			
	Contenido	N	Rango promedio
Promedio del curso	Muy insatisfecho	36	176,89
	Insatisfecho	35	181,06
	Más o menos satisfecho	82	181,71
	Satisfecho	161	176,86
	Muy satisfecho	43	181,94
	Total		357

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
Promedio del curso	
Chi-cuadrado	,193
gl	4
Sig. asintótica	,996

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Contenido

Dado que el Valor P (0,996) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que las variables contrastadas no están asociadas en la población

de la que proviene la muestra estudiada, pudiendo atribuirse las pequeñas diferencias apreciadas del rendimiento académico al azar o error aleatorio del muestreo.

En este sentido, no se ha encontrado argumentos que relacionen la satisfacción en el contenido del curso con el rendimiento académico.

3.3.2 Relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la segunda hipótesis específica de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Kruskal-Wallis se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 37

Prueba Kruskal-Wallis del metodología y organización versus rendimiento académico

Rangos			
	Metodología y organización	N	Rango promedio
Promedio del curso	Muy insatisfecho	28	199,48
	Insatisfecho	52	173,03
	Más o menos satisfecho	111	183,45
	Satisfecho	135	174,11
	Muy satisfecho	31	175,87
	Total	357	

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
Promedio del curso	
Chi-cuadrado	1,848
gl	4
Sig. asintótica	,764

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Metodología y organización

Dado que el Valor P (0,764) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que las variables contrastadas no están asociadas en la población de la que proviene la muestra estudiada, pudiendo atribuirse las pequeñas diferencias apreciadas del rendimiento académico a azar o error aleatorio del muestreo.

En este sentido, no se ha encontrado argumentos que relacionen la satisfacción en la metodología y organización con el rendimiento académico.

3.3.3 Relación entre los docentes y el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la tercera hipótesis específica de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre los docentes y el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre los docentes y el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Kruskal-Wallis se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 38

Prueba Kruskal-Wallis de los docentes versus rendimiento académico

Rangos			
	Docentes	N	Rango promedio
Promedio del curso	Muy insatisfecho	45	176,31
	Insatisfecho	39	174,94
	Más o menos satisfecho	73	170,77
	Satisfecho	139	182,92
	Muy satisfecho	61	184,50
	Total	357	

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
Promedio del curso	
Chi-cuadrado	,946
gl	4
Sig. asintótica	,918

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Docentes

Dado que el Valor P (0,918) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que las variables contrastadas no están asociadas en la población de la que proviene la muestra estudiada, pudiendo atribuirse las pequeñas diferencias apreciadas del rendimiento académico a azar o error aleatorio del muestreo.

En este sentido, no se ha encontrado argumentos que relacionen la satisfacción en los docentes con el rendimiento académico.

3.3.4 Relación entre los recursos y el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la cuarta hipótesis específica de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre los recursos y el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre los recursos y el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Kruskal-Wallis se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 39

Prueba Kruskal-Wallis de los recursos versus rendimiento académico

Rangos			
	Recursos	N	Rango promedio
Promedio del curso	Muy insatisfecho	36	196,56
	Insatisfecho	35	160,16
	Más o menos satisfecho	85	183,04
	Satisfecho	156	179,96
	Muy satisfecho	45	168,68
	Total	357	

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	Promedio del curso
Chi-cuadrado	2,854
gl	4
Sig. asintótica	,583

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Recursos

Dado que el Valor P (0,583) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que las variables contrastadas no están asociadas en la población de la que proviene la muestra estudiada, pudiendo atribuirse las pequeñas diferencias apreciadas del rendimiento académico a azar o error aleatorio del muestreo.

En este sentido, no se ha encontrado argumentos que relacionen la satisfacción por los recursos educativos con el rendimiento académico.

3.3.5 Relación entre la valoración y el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la quinta hipótesis específica de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre la valoración y el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre la valoración y el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Kruskal-Wallis se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 40

Prueba Kruskal-Wallis de la valoración versus rendimiento académico

Rangos			
	Valoración	N	Rango promedio
Promedio del curso	Muy insatisfecho	37	183,76
	Insatisfecho	33	169,21
	Más o menos satisfecho	70	171,55
	Satisfecho	158	179,40
	Muy satisfecho	59	189,26
	Total		357

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	Promedio del curso
Chi-cuadrado	1,351
gl	4
Sig. asintótica	,853

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Valoración

Dado que el Valor P (0,853) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que las variables contrastadas no están asociadas en la población de la que proviene la muestra estudiada, pudiendo atribuirse las pequeñas diferencias apreciadas del rendimiento académico al azar o error aleatorio del muestreo.

En este sentido, no se ha encontrado argumentos que relacionen la valoración de los estudiantes con el rendimiento académico.

3.3.6 Relación entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la hipótesis general de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Kruskal-Wallis se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 41

Prueba Kruskal-Wallis de la satisfacción estudiantil versus rendimiento académico

Rangos			
	Satisfacción estudiantil	N	Rango promedio
Promedio del curso	Muy insatisfecho	39	188,65
	Insatisfecho	32	151,00
	Más o menos satisfecho	97	183,88
	Satisfecho	168	180,80
	Muy satisfecho	21	166,76
	Total		357

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	Promedio del curso
Chi-cuadrado	3,321
gl	4
Sig. asintótica	,506

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Satisfacción estudiantil

Dado que el Valor P (0,506) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que las variables contrastadas no están asociadas en la población de la que proviene la muestra estudiada, pudiendo atribuirse las pequeñas diferencias apreciadas del rendimiento académico a azar o error aleatorio del muestreo.

En este sentido, no se ha encontrado argumentos que relacionen la satisfacción estudiantil con el rendimiento académico.

3.4 Contraste de hipótesis mediante la prueba Tau de Kendall

Para verificar las hipótesis de la investigación, considerando que la satisfacción estudiantil y sus dimensiones corresponden a variables cualitativas ordinales y el rendimiento académico a una variable cuantitativa que no sigue a una distribución normal. Si la variable cuantitativa la categorizamos y se transforma en una variable ordinal, la prueba apropiada que se debe aplicar para analizar la relación entre dichas variables es la prueba Tau de Kendall.

Para tal efecto, la variable rendimiento académico se ha categorizado de la siguiente manera:

Categoría	Rango
Insuficiente	00 – 10
Suficiente	11 – 13
Bueno	14 – 16
Muy bueno	17 – 18
Sobresaliente	19 – 20

Entonces, estamos frente a dos variables nominales cuya tabla de contingencia es cuadrada (5 x 5) por lo que corresponde analizar su correlación mediante la prueba Tau-b de Kendall.

3.4.1 Relación entre el contenido del curso y el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la primera hipótesis específica de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre el contenido del curso y el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre el contenido del curso y el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Tau-b de Kendall se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 42

Prueba Tau-b de Kendall del contenido versus rendimiento académico

			Contenido	Promedio por categorías
Tau_b de Kendall	Contenido	Coeficiente de correlación	1,000	-,006
		Sig. (bilateral)		,898
		N	357	357
	Promedio por categorías	Coeficiente de correlación	-,006	1,000
		Sig. (bilateral)	,898	
		N	357	357

Dado que el Valor P (0,898) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que no hay evidencia de que la satisfacción en el contenido del curso y el rendimiento académico estén relacionados.

3.4.2 Relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la segunda hipótesis específica de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Tau-b de Kendall se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 43

Prueba Tau-b de Kendall de la metodología y organización versus rendimiento académico

			Metodología y organización	Promedio por categorías
Tau_b de Kendall	Metodología y organización	Coeficiente de correlación	1,000	-,036
		Sig. (bilateral)		,435
		N	357	357
	Promedio por categorías	Coeficiente de correlación	-,036	1,000
		Sig. (bilateral)	,435	
		N	357	357

Dado que el Valor P (0,435) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que no hay evidencia de que la satisfacción en la metodología y organización y el rendimiento académico estén relacionados.

3.4.3 Relación entre los docentes y el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la tercera hipótesis específica de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre los docentes y el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre los docentes y el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Tau-b de Kendall se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 44

Prueba Tau-b de Kendall de los docentes versus rendimiento académico

			Docentes	Promedio por categorías
Tau_b de Kendall	Docentes	Coeficiente de correlación	1,000	,040
		Sig. (bilateral)		,373
		N	357	357
	Promedio por categorías	Coeficiente de correlación	,040	1,000
		Sig. (bilateral)	,373	
		N	357	357

Dado que el Valor P (0,373) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que no hay evidencia de que la satisfacción por los docentes y el rendimiento académico estén relacionados.

3.4.4 Relación entre los recursos y el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la cuarta hipótesis específica de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre los recursos y el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre los recursos y el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Tau-b de Kendall se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 45

Prueba Tau-b de Kendall de los recursos versus rendimiento académico

			Recursos	Promedio por categorías
Tau_b de Kendall	Recursos	Coeficiente de correlación	1,000	-,024
		Sig. (bilateral)		,603
		N	357	357
	Promedio por categorías	Coeficiente de correlación	-,024	1,000
		Sig. (bilateral)	,603	
		N	357	357

Dado que el Valor P (0,603) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que no hay evidencia de que la satisfacción por los recursos educativos y el rendimiento académico estén relacionados.

3.4.5 Relación entre la valoración y el rendimiento académico

A continuación, se procede a contrastar la quinta hipótesis específica de esta investigación:

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre la valoración y el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre la valoración y el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Tau-b de Kendall se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 46

Prueba Tau-b de Kendall de la valoración versus rendimiento académico

			Valoración	Promedio por categorías
Tau_b de Kendall	Valoración	Coeficiente de correlación	1,000	,043
		Sig. (bilateral)		,342
		N	357	357
	Promedio por categorías	Coeficiente de correlación	,043	1,000
		Sig. (bilateral)	,342	
		N	357	357

Dado que el Valor P (0,342) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que no hay evidencia de que la valoración de los estudiantes y el rendimiento académico estén relacionados.

3.4.6 Relación entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico

Antes de contrastar la hipótesis general entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico se presenta la tabla de contingencia entre las dos variables.

Tabla 47

Tabla de contingencia entre la satisfacción estudiantil versus el rendimiento académico

		Promedio por categorías					Total
		Insuficiente	Suficiente	Bueno	Muy bueno	Sobresaliente	
S a t i s f a c i ó n	Muy insatisfecho	3	18	11	6	1	39
	Insatisfecho	6	14	11	1	0	32
	Más o menos satisfecho	5	43	44	3	2	97
	Satisfecho	13	71	68	16	0	168
	Muy satisfecho	0	13	8	0	0	21
Total		27	159	142	26	3	357

De igual forma, se presenta gráfico dinámico que permite comparar las dos variables en una sola figura.

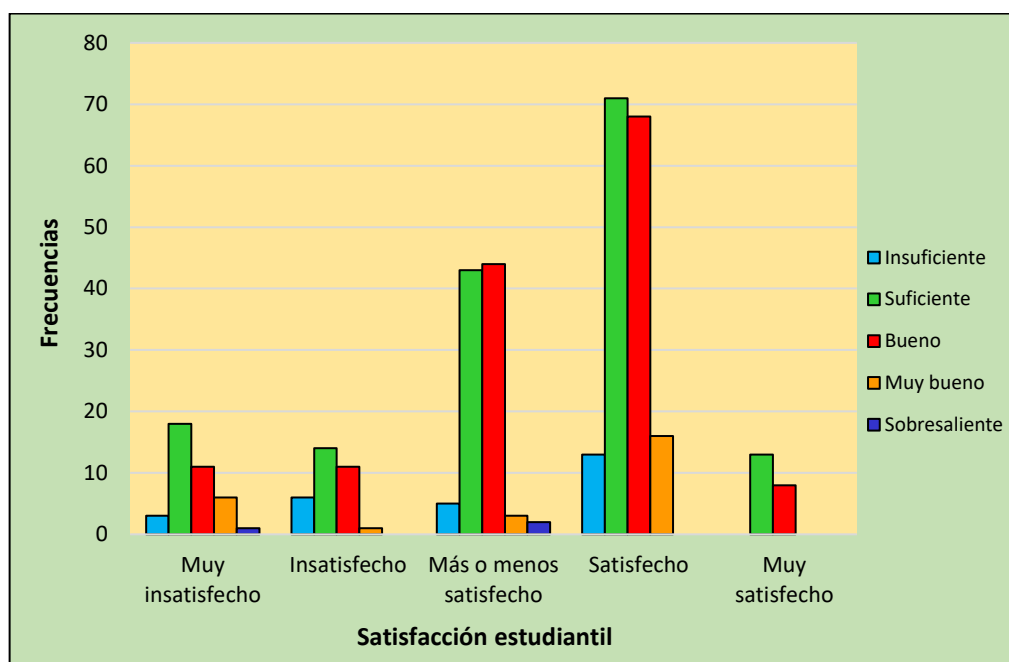


Figura 30. Satisfacción estudiantil según el rendimiento académico

Como se aprecia en la tabla anterior, no hay tendencia de dependencia entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico. Para confirmar lo señalado anteriormente se procede a realizar la prueba Tau-b de Kendall.

Hipótesis:

H_0 : No hay relación entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico

H_1 : Hay relación entre la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico

Utilizando el programa estadístico SPSS para la prueba de Tau-b de Kendall se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 48

Prueba Tau-b de Kendall de la satisfacción estudiantil versus rendimiento académico

			Valoración	Promedio por categorías
Tau_b de Kendall	Valoración	Coeficiente de correlación	1,000	,017
		Sig. (bilateral)		,721
		N	357	357
	Promedio por categorías	Coeficiente de correlación	,017	1,000
		Sig. (bilateral)	,721	
		N	357	357

Dado que el Valor P (0,721) es mayor al nivel de significación α (0,05), se acepta la hipótesis nula; lo que significa que no hay evidencia de que la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico estén relacionados.

Como conclusión de este análisis, se puede indicar que la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico no están relacionados; lo que significa que la satisfacción con respecto al contenido del curso, a la metodología y organización del curso, al desempeño del docente, a los recursos educativos y a la valoración de los estudiantes, no guardan ninguna relación con el rendimiento académico. Son otros factores o aspectos que se relacionan e influyen en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía que estudian bajo el convenio UNSA-CAF.

3.5 Discusión

Considerando los resultados anteriores, se puede indicar que el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el convenio con CAF no está asociado con la satisfacción de los estudiantes; es decir, que sus promedios se deben a otros factores de diferente índole, que sería bueno investigar en estudios futuros, pues a partir de esos factores se pueden tomar decisiones más acertadas para mejorar su rendimiento académico.

Con respecto a la satisfacción del contenido del curso, al no encontrar relación con el rendimiento académico, nos hace pensar que los estudiantes, a pesar de que la mayoría estaban

satisfechos, este sentimiento de bienestar no se evidenciaba en su rendimiento académico, pues su promedio final no tenía diferencia significativa con los estudiantes que estaban insatisfechos, con lo que podemos deducir que el rendimiento académico de los estudiantes es independiente de las expectativas, profundidad, estructuración y utilidad del contenido del curso planteado por la CAF.

En cuanto a la satisfacción de la metodología y organización como se implementó el curso, también, se encontró que no había relación con el rendimiento académico. Al igual que el contenido del curso, nos hace presumir que los estudiantes, a pesar de que la mayoría estaban más o menos satisfechos y satisfechos, esto no se manifiesta en su rendimiento académico, pues su promedio final no tenía diferencia significativa con los estudiantes que estaban insatisfechos, con lo que podemos deducir que el rendimiento académico de los estudiantes es independiente de la duración del curso, metodología, condiciones ambientales del aula, y combinación de contenidos teóricos y prácticos del curso al implementarse el convenio con la CAF.

Referente a la satisfacción del desempeño de los docentes, al no existir relación con el rendimiento académico, nos hace suponer que los estudiantes, a pesar de que la mayoría estaban satisfechos, este sentimiento de bienestar no se revelaba en su rendimiento académico, pues su promedio final no tenía diferencia significativa con los estudiantes que estaban insatisfechos, con lo que podemos deducir que el rendimiento académico de los estudiantes es independiente del dominio del curso, exposición con claridad, motivación, resolución de dudas, desarrollo del contenido y desarrollo del curso de acuerdo al cronograma de CAF, por parte de los docentes.

Acerca a la satisfacción de los recursos educativos, ante la falta de evidencia de que existe relación con el rendimiento académico, nos hace deducir que los estudiantes, a pesar de que la mayoría estaban satisfechos, esta situación no se manifestaba en su rendimiento

académico, pues su promedio final no tenía diferencia significativa con los estudiantes que estaban insatisfechos, con lo que podemos inferir que el rendimiento académico de los estudiantes es independiente del diseño de las diapositivas, edición de los vídeos, casos y problemas y la plataforma CANVAS, correspondiente a los recursos implementados por la CAF.

Sobre la valoración de los estudiantes referente a la utilidad del curso, no existe relación con el rendimiento académico, lo que nos hace entender que los estudiantes, a pesar de que la mayoría estaban satisfechos, no se manifestaba en su rendimiento académico, pues su promedio final no tenía diferencia significativa con los estudiantes que estaban insatisfechos, con lo que podemos señalar que el rendimiento académico de los estudiantes es independiente de la utilidad del curso en su formación profesional, interés sobre la materia y aumento de conocimiento en la materia, como elementos valorativos del curso implementado por la CAF.

A continuación, se muestra una tabla comparativa entre los promedios de calificaciones por cursos entre el año 2018 sin implementar el convenio CAF y el año 2019 con implementación del convenio CAF.

Tabla 49

Promedios de calificaciones 2018 y 2019 según cursos CAF

Curso	2018-B	2019-B
Matemáticas II	13,63	13,04
Microeconomía II	13,43	14,70
Macroeconomía II	12,53	12,30
Econometría II	12,67	11,88
Finanzas II	11,64	13,64

Fuente: Base de datos del sistema académico de la UNSA.

Según esta tabla observamos que con la implementación del Programa bajo el convenio UNSA-CAF, los promedios en los cursos de Matemáticas II, Macroeconomía II y Econometría

II han disminuido; esto porque en los exámenes que tomó la CAF, exclusivamente en estos cursos, exigió varias demostraciones, lo cual los estudiantes de la Facultad de Economía no están acostumbrados; pues por lo general, los docentes enseñaban la aplicación de fórmulas, teoremas, axiomas; pero no la demostración; aun así, la diferencia es relativamente pequeña. En cuanto a los cursos de Microeconomía II y Finanzas II, se observa una mejora en los promedios de los estudiantes en forma significativa.

Capítulo 4

Marco propositivo

4.1 Presentación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que no existe relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes que están bajo el convenio UNSA-CAF. Bajo esta consideración, se puede indicar que los estudiantes que tienen un rendimiento académico alto, no es por el tema de satisfacción respecto a los recursos que ofrece el programa CAF, sino se debe a otros factores, que pueden ser analizados en otra investigación; lo mismo se puede inferir sobre los estudiantes con rendimiento académico bajo. Por lo tanto, el marco propositivo está enfocado a realizar mejoras en los dos aspectos analizados en esta investigación.

4.2 Objetivos

- Incrementar el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía de la UNSA.
- Mejorar la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Economía que están bajo el convenio UNSA-CAF.

4.3 Denominación de la propuesta

Estrategias para mejorar la satisfacción e incrementar el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía.

4.4 Descripción de la propuesta

En el año 2020, debido a la pandemia, las condiciones educativas en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa han cambiado, pasando de una educación presencial a una educación virtual. Tomando en cuenta ello, se puede observar que las reglas de juego han cambiado en varios aspectos; de forma tal que, esta propuesta está enfocada en aspectos netamente a una educación virtual.

1) Ampliación de biblioteca virtual por parte de la CAF

En el 2019, la CAF implementó una pequeña biblioteca virtual con libros vinculados a las diez asignaturas que se desarrollaron en ese año. Bajo la situación actual, se requiere de mayor cantidad de libros y no sólo de las asignaturas implementadas, sino de otras asignaturas, dado que los estudiantes no tienen acceso a la biblioteca física de la UNSA y como es sabido las asignaturas en una Universidad no son independientes. Así mismo, esta biblioteca virtual debe estar complementada con otros recursos que permitan incrementar los conocimientos de los estudiantes. En consecuencia, se debe solicitar a la CAF que amplíe la actual biblioteca virtual. La ejecución de esta estrategia recae en el Decano de la Facultad para solicitar la ampliación de la biblioteca virtual.

2) Implementación de biblioteca virtual por parte de la UNSA

Bajo el contexto actual, la UNSA debe invertir en la implementación de una biblioteca virtual que preste el servicio a todas las Escuelas Profesionales. Por lo tanto, la Escuela de Economía mediante un formato debe solicitar a los docentes que registren los libros o materiales educativos que requieren para desarrollar el proceso enseñanza-aprendizaje en sus respectivas asignaturas. De esta manera, los estudiantes tendrán mayores elementos para apropiarse de nuevos conocimientos, que incremente su rendimiento académico. Esta ejecución de esta estrategia recae en el Decano de la Facultad para solicitar la implementación de la biblioteca virtual.

3) Capacitación a los docentes del programa UNSA-CAF, referente a la plataforma CANVAS y la biblioteca virtual de la CAF

Para un mayor monitoreo por parte de los docentes CAF hacia sus estudiantes, se debe capacitar a dichos docentes en cuanto al manejo de la plataforma CANVAS; así mismo, debe haber un seguimiento y acompañamiento hacia los estudiantes, respecto a la utilización de los recursos que la CAF implementa en la plataforma CANVAS. El docente debe exigir que los estudiantes

revisen los vídeos de las diferentes sesiones de clases, previamente a la sesión de clases virtuales; además, de otros materiales que se encuentran en dicha plataforma. Esta estrategia deberá ser ejecutada por el coordinador del convenio UNSA-CAF, representante de la Facultad de Economía.

4) Capacitación a los docentes del programa UNSA-CAF, referente a la plataforma MOODLE (DUTIC) y la biblioteca virtual de la UNSA

El Vicerrectorado Académico de la UNSA exige la utilización de la plataforma MOODLE (DUTIC) como elemento de evidencia de la labor que desarrollan los docentes en las diferentes asignaturas. Para que esta labor sea eficiente es necesario capacitar los docentes para uniformizar capacidades y criterios, que conlleven a incrementar el rendimiento académico por parte de los estudiantes. Esta estrategia estará a cargo del coordinador del convenio UNSA-CAF, representante de la Facultad de Economía, y también, por docentes que han sido capacitados por la Dirección Universitaria de Tecnologías de Información y Comunicación (DUTIC).

5) Exigir a la CAF que cumpla con el convenio respecto al intercambio estudiantil

Dentro del convenio UNSA-CAF se señala que la CAF promoverá intercambios entre estudiantes de diferentes universidades y países, que están bajo el programa de la CAF. La situación actual, debido a la pandemia, no limita que pueda llevarse a cabo el intercambio entre estudiantes. La CAF selecciona de acuerdo al rendimiento de los estudiantes quienes tendrían esta oportunidad. El cumplimiento de este acuerdo, conllevaría a mejorar el nivel de satisfacción y a incrementar el rendimiento académico de los estudiantes. La ejecución de esta estrategia recae en el Decano de la Facultad para exigir que se cumpla con el convenio referido al intercambio estudiantil.

6) Exigir a la CAF que cumpla con el convenio respecto al tema de pasantías

Dentro del convenio UNSA-CAF se señala que la CAF, también, promoverá pasantías, que son prácticas profesionales que desarrollan los estudiantes que están culminando sus estudios o que recién han egresado; con la finalidad de ganar experiencia laboral. La CAF selecciona de acuerdo al rendimiento de los estudiantes quienes tendrían esta oportunidad. De igual manera, la situación actual, no limita que pueda llevarse a cabo las pasantías correspondientes. El cumplimiento de este acuerdo, conllevaría a mejorar el nivel de satisfacción y a incrementar el rendimiento académico de los estudiantes. La ejecución de esta estrategia recae en el Decano de la Facultad para exigir que se cumpla con el convenio referido a las pasantías.

7) Exigir a la CAF que cumpla con el convenio respecto a la certificación progresiva a estudiantes y docentes

Otro de los compromisos por parte de la CAF es certificar a los estudiantes y docentes, cada año, por las asignaturas que desarrollaron los estudiantes e impartieron los docentes. En la actualidad, no se está llevando a cabo. Si se concretiza este acuerdo, permitiría mejorar el nivel de satisfacción y compromiso por parte de estudiantes y docentes. La ejecución de esta estrategia recae en el Decano de la Facultad para exigir que se cumpla con el convenio referido a la certificación progresiva de estudiantes y docentes.

8) Solicitar a la CAF mayor acompañamiento de los dinamizadores hacia los estudiantes

La CAF respalda el proceso enseñanza-aprendizaje con el apoyo de docentes dinamizadores de España, que cumplen la función de soporte en dicho proceso; tanto para docentes, como para estudiantes. Dado el contexto actual, se requiere de mayor aporte por parte de estos docentes dinamizadores para acompañar a los estudiantes durante su aprendizaje. La ejecución de esta estrategia estará a cargo de los coordinadores del convenio UNSA-CAF; tanto representante de la Facultad de Economía, como de la CAF.

9) Solicitar a la CAF que adicione más material educativo en los aspectos prácticos de las diferentes asignaturas que apoya la CAF

Debido a la situación actual, los estudiantes requieren de más recursos educativos, debido al confinamiento. Lo complejo en la Escuela de Economía son los temas prácticos que por lo general son numéricos; por lo tanto, se requiere de más ejercicios, problemas y casos prácticos para que los estudiantes logren sus competencias en las diferentes asignaturas. Bajo esta perspectiva, el coordinador del convenio UNSA-CAF, representante de la Facultad de Economía, a través de sus buenos oficios debe concretar esta estrategia.

10) Solicitar a la CAF que plantee los exámenes de acuerdo al contexto actual por el tema de clases virtuales

Dado que en estos momentos las clases se realizan en forma virtual, los exámenes deben tener otro matiz respecto a la evaluación de los estudiantes; por lo tanto, la CAF debe adecuar los exámenes bajo este contexto, sin que se resienta la calidad y nivel de exigencia de dichos exámenes. Para el logro de esta estrategia, el coordinador del convenio UNSA-CAF, representante de la Facultad de Economía, en coordinación con el coordinador de la CAF deben delinear los criterios para la evaluación de los estudiantes.

11) Implementar mayor cantidad de asignaturas del programa CAF al plan de estudios de la Escuela de Economía

En la actualidad, se han incorporado al convenio UNSA-CAF diez asignaturas, que es la cantidad mínima que exige la CAF para pertenecer a este programa. El convenio con la CAF ha permitido uniformizar los temas, avance y exámenes; que guardan concordancia con el sílabo. Para mejorar el compromiso por parte de las autoridades, docentes y estudiantes respecto a este convenio, se deben agregar más asignaturas; pues, va a conllevar una mejor adecuación de los estudiantes y docentes bajo esta modalidad enseñanza-aprendizaje; que permitiría mejorar el nivel de satisfacción e incrementar el rendimiento académico de los

estudiantes y, además, actualizar sus conocimientos a los docentes. La decisión de esta estrategia estará a cargo del Decano de la Facultad de Economía en concordancia con los coordinadores de ambas partes.

Conclusiones

Primera:

Existe evidencia de que no existe relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019; pues el estadístico H de Kruskal-Wallis dio un Valor P de 0,506 y el estadístico Tau-b de Kendall dio un Valor de P de 0,721, comparando con el nivel de significación de 0,05, nos indica que el rendimiento académico es independiente de la satisfacción estudiantil y probablemente dependa de otros factores.

Segunda:

El contenido de las asignaturas no está relacionado con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019; pues el estadístico H de Kruskal-Wallis dio un Valor P de 0,996 y el estadístico Tau-b de Kendall dio un Valor de P de 0,898, comparando con el nivel de significación de 0,05, nos indica que el rendimiento académico es independiente del contenido de las asignaturas.

Tercera:

La metodología y organización no están relacionadas con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019; pues el estadístico H de Kruskal-Wallis dio un Valor P de 0,764 y el estadístico Tau-b de Kendall dio un Valor de P de 0,435, comparando con el nivel de significación de 0,05, nos indica que el rendimiento académico es independiente de la metodología y organización del proceso enseñanza-aprendizaje.

Cuarta:

El desempeño docente no está relacionado con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019; pues el estadístico H de Kruskal-Wallis dio un Valor P de 0,918 y el estadístico Tau-b de Kendall dio un Valor de P

de 0,373, comparando con el nivel de significación de 0,05, nos indica que el rendimiento académico es independiente del desempeño docente.

Quinta:

Los recursos educativos no están relacionados con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019; pues el estadístico H de Kruskal-Wallis dio un Valor P de 0,583 y el estadístico Tau-b de Kendall dio un Valor de P de 0,603, comparando con el nivel de significación de 0,05, nos indica que el rendimiento académico es independiente de los recursos educativos.

Sexta:

La valoración del curso no está relacionada con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019; pues el estadístico H de Kruskal-Wallis dio un Valor P de 0,853 y el estadístico Tau-b de Kendall dio un Valor de P de 0,342, comparando con el nivel de significación de 0,05, nos indica que el rendimiento académico es independiente de la valoración del curso.

Recomendaciones

Primera:

Ante los resultados encontrados en esta investigación, de que la satisfacción estudiantil no tiene relación con el rendimiento académico, esto nos permite recomendar hacer un análisis de otros factores que sí podrían asociarse al rendimiento académico, como factores económicos, sociales, psicológicos, etc., para tratar de analizar el comportamiento del rendimiento académico.

Segunda:

Se debe instar a las autoridades de la Facultad de Economía a incrementar la cantidad de cursos bajo el convenio UNSA-CAF, ya que el rendimiento académico no va por el nivel de satisfacción de los estudiantes, sino por otros factores. Los estudiantes han asimilado el convenio como parte inherente dentro del plan curricular de la Facultad de Economía.

Tercera:

Solicitar a las autoridades de la Facultad de Economía la continuidad del convenio UNSA-CAF, pues ha permitido que los docentes al unísono desarrollen sus clases, dado que hay un cronograma muy estricto y en especial que la CAF toma un examen al final del curso para medir si los estudiantes cumplieron con las competencias u objetivos. En otras palabras, ha permitido uniformizar los contenidos del curso, y por ende el aprendizaje de los estudiantes.

Referencias

- Abarca, S., Cáceres, S., Jiménez, E., Moraleda, V., & Romero, B. (2013). Satisfacción de los alumnos con la institución universitaria y el rendimiento académico. *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa*, 48-53.
- Adell, M. (2002). *Estrategias para mejorar el rendimiento de los adolescentes* (Primera ed.). Madrid, España: Piramide.
- Altune, H. (2016). *Relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Ciencias de la Educación, Arequipa.
- Álvarez, J., Chaparro, E., & 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*, 5-26.
- Álvarez, R., & Vernazza, E. (2017). Evaluación de un instrumento de medición del nivel de satisfacción estudiantil a través de la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales. *Cuadernos del CIMBAGE*, 1-29.
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad de Da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 1(1), 73-88.
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R., & Jarpa, M. (2000). *Motivación y satisfacción laboral*. Universidad de Concepción, Concepción, Chile.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.

- Barcia, J., Carvajal, B., Barcia, C., & Zambrano, D. (2017). *El proceso de enseñanza-aprendizaje en la Educación Superior*. Manta, Ecuador: Mar Abierto.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bologna, E. (2011). *Estadística para Psicología y Educación*. Argentina: Brujas.
- Bravo, L. (1990). *Psicología de las dificultades del aprendizaje escolar: introducción a la educación especial* (Cuarta ed.). Santiago, Chile: Universitaria.
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias y Letras Humanas, Lima, Perú.
- Cabero, J. (2001). *Tecnología Educativa, Diseño y Utilización de Medios para la Enseñanza*. Madrid, España: Paidós.
- Calcina, A. (2019). *Influencia del desempeño docente en el rendimiento académico del curso de nivelación matemática en la Facultad de Psicología de la Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, 2018*. (Tesis de Maestría), Universidad Católica de Santa María, Escuela de Postgrado, Arequipa.
- Carrasco, J. (2004). *Una didáctica para hoy*. España: Rialp.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación científica* (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Casanova, M. (2018). *Relación entre el grado de motivación por el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes de enfermería de la UNMSM*. (Tesis de Maestría), Lima.
- Díaz, F. (1998). Una aportación a la didáctica de la historia. La enseñanza-aprendizaje de habilidades cognitivas en el bachillerato. *Perfiles Educativos*(82).

- Edel, R. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1(2), 1-15.
- Erazo, O. (2012). EL rendimiento académico, un fenómeno de múltiples relaciones y complejidades. *Vanguardia Psicológica*, 2(2), 144-173.
- Espinoza, E. (2006). Impacto del maltrato escolar en el rendimiento académico. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 9(2), 221-238.
- Estrada, L. (2012). *El desempeño docente*. Carabobo, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Falcón, G. (2017). *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado, Lima.
- Fernández, R. (2017). *Satisfacción, motivación y rendimiento académico del discente de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato en la asignatura de Educación Física y con los centros educativos*. (Tesis de Doctorado), Universidad de Granada, Doctorado en Ciencias de la Educación, Granada, España.
- Figuroa, C. (2004). *Sistemas de Evaluación Académica* (Primera ed.). El Salvador: Universitaria.
- Flores, J. (2006). *Encuesta de satisfacción estudiantil*. Obtenido de Universidad Ricardo Palma: <https://www.yumpu.com/es/document/read/13236221/encuesta-de-satisfaccion-estudiantil-wiphalanet>
- García, J. (1989). *Bases pedagógicas de la evaluación. Guía práctica para educadores*. Madrid, España: Síntesis.
- Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid, España: La Muralla.

- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
- González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Fuente*(6), 46-56.
- Lagos, S., & Valverde, I. (2015). *Motivación y rendimiento académico en el área de comunicación en los estudiantes de primer grado de secundaria de la I.E. 6097 "Mateo Pumacahua" Chorrillos - 2014*. Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, Lima, Perú.
- Leyva, Y. (2010). *Evaluación del Aprendizaje: Una Guía práctica para profesores*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Llerena, M. (2018). *Hábitos de estudio y rendimiento académico en estudiantes de educación, enfermería y física de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Ciencias de la Educación, Arequipa.
- Manassero, M., & Vásquez, Á. (2003). Los estudios de género y la enseñanza de las ciencias. *Revista de Educación*(330), 251-280.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo* (Décimo tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia universitaria*, 29-47.

- Merhi, R. (2011). Expectativas del estudiantado en la universidad del nuevo milenio. *La cuestión universitaria*(7), 23-31.
- Montes, I., & Lerner, J. (2011). *Rendimiento académico de los estudiantes de pregrado de la Universidad EAFIT*. Universidad EAFIT, Departamento de desarrollo estudiantil, Colombia.
- Muchinsky. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. Obtenido de http://www.academia.edu/7649440/muchinsky._paul_m._psicolog_aplicada_al_trabajo._una_introducci%c3%93n_a_la_psicolog%c3%8da_industrial_y_organizacional_158.7_m942p_p.a.
- Navarro, S. (2018). *Apuntes de Estadística con SPSS*. Nicaragua.
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. (Tesis de Maestría), Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Pita, M., & Corengia, Á. (2005). *Rendimiento académico en la universidad*. V Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria de America del Sur , Mar de Plata, Argentina.
- Ramos, E. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Agronomía de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - 2018*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Ciencias de la Educación, Arequipa.
- Rendón, S., & Navarro, E. (2007). Estudio sobre el rendimiento en matemáticas en España a partir de los datos del informe PISA 2003. Un modelo jerárquico de dos niveles. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5(3), 118-136.
- Requena, F. (1998). Género, redes de amistad y rendimiento académico. *56*, 233-242.

- Reyes, B. y. (2019). *Desempeño docente y la satisfacción de estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2018*. (Tesis de Maestría), Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.
- Robbins, P., & Judge, A. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, S., Fita, E., & Torrado, M. (2004). El rendimiento académico en la transición secundaria-universidad. *Revista de Educación*(334), 391-414.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda.
- Surdez-Pérez. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores*, 9-26.
- Surdez-Perez, E., Sandoval-Caraveo, M., & Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/834/83455923001/html/index.html>
- Tebar, L. (2003). *El perfil del profesor mediador*. Madrid, España: Santillana.
- Torres, F. (2018). *Clima escolar y satisfacción estudiantil en estudiantes de tercer año de secundaria y tercer año de preparatoria en escuelas de Veracruz, México*. (Tesis de Maestría), Universidad de Montemorelos, Facultad de Educación, Veracruz, México.
- Tuesta, A. (2017). *Relación entre la atención y el rendimiento académico en estudiantes de segundo grado de nivel primario de una institución educativa no estatal de LIMA Metropolitana*. Universidad Ricardo Palma, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 33(1), 155-165.

Velásquez, C., Montgomery, W., Montero, V., Pomalaya, R., Dioses, A., Velásquez, N., . . .

Reynoso, D. (2008). Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios sanmarquinos. *Revista en Investigación en Psicología, 11*(2), 139-152.

Anexos

Anexo 01

Matriz de consistencia

Título: Relación entre la Satisfacción y el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa 2019?</p>	<p>Objetivo General: Analizar la relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.</p>	<p>Hipótesis General: La satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa 2019, se relaciona directa y significativamente.</p>	<p>Variable Independiente: Satisfacción Estudiantil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido de asignaturas. • Metodología y organización. • Desempeño docente. • Recursos educativos. • Valoración de Estudiantes. 	<p>Nivel de Investigación: Correlacional.</p>
<p>Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre el contenido de las asignaturas con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos: 1. Determinar la relación el contenido de las asignaturas y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.</p>	<p>Hipótesis Específicos: 1. El contenido de las asignaturas se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019, se relaciona directa y significativamente.</p>			<p>Tipo de Investigación: Aplicada. Cualitativa-Cuantitativa. Transversal.</p>
<p>2. ¿Cuál es la relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019?</p>	<p>2. Determinar la relación entre la metodología y organización con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.</p>	<p>2. La metodología y organización se relacionan con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019, se relaciona directa y significativamente.</p>	<p>Variable Dependiente: Rendimiento Académico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notas. 	<p>Diseño de Investigación: Observacional.</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
3. ¿Cuál es la relación entre el desempeño docente con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019?	3. Determinar la relación entre el desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.	3. El desempeño docente se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019, se relaciona directa y significativamente.			Población y Muestra: <i>Población:</i> Estudiantes de la Facultad de Economía bajo el programa UNSA-CAF <i>Muestra:</i> Aleatoria estratificada con afijación proporcional.
4. ¿Cuál es la relación entre los recursos educativos con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019?	4. Determinar la relación entre los recursos educativos y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa 2019.	4. Los recursos educativos se relacionan con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019, se relaciona directa y significativamente.			Técnicas e Instrumentos: <i>Técnica:</i> Encuesta. <i>Instrumento:</i> Cuestionario.
5. ¿Cuál es la relación entre la valoración del curso con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019?	5. Determinar la relación entre la valoración del curso y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019.	5. La valoración del curso se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el Convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019, se relaciona directa y significativamente.			

Anexo 02

Instrumento de investigación

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

El objetivo de este cuestionario es recoger información sobre el nivel de satisfacción que han logrado con los cursos implementados bajo el convenio UNSA-CAF. Dada la relevancia de la información que se solicita, es de primordial importancia que responda con sinceridad.

Curso y Grupo:

Curso	Grupo			
	A	B	C	D
Matemáticas para economistas 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Microeconomía 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Macroeconomía 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanzas 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Econometría 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Su opinión sobre el curso que ha realizado nos permitirá mejorar las actividades de formación en el futuro. Por favor, indique la valoración que le merecen los siguientes aspectos del curso:

Valore del 1 al 5 (1: Totalmente insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Neutro, 4: Satisfecho y 5: Totalmente satisfecho)

CONTENIDO	1	2	3	4	5
1. El contenido del curso ha cubierto mis expectativas					
2. Los temas se han tratado con la profundidad que esperaba					
3. Los temas del curso están bien estructurados					
4. El contenido del curso va a resultar útil para mi formación profesional					
METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
1. La duración del curso ha sido adecuada al programa CAF					
2. La metodología se ha adecuado al contenido del curso					
3. Las condiciones ambientales (aula, mobiliario, recursos utilizados) han sido adecuadas para facilitar el proceso formativo					
4. El programa ha combinado de forma acertada contenidos teóricos y prácticos					
DOCENTES	1	2	3	4	5
1. El docente domina el curso					
2. El contenido del curso se ha expuesto con la debida claridad					
3. El docente motiva y despierta interés en los estudiantes					
4. El docente resuelve las dudas de los estudiantes					
5. Los temas desarrollados por el docente van de la mano con el contenido provisto por la CAF					
6. El docente ha desarrollado el curso de acuerdo al cronograma de la CAF					
RECURSOS	1	2	3	4	5

1. Las diapositivas del curso respecto a organización, ortografía y cantidad están bien estructuradas					
2. Los vídeos del curso respecto a aspectos funcionales, técnicos y pedagógicos están bien editados					
3. Los ejercicios, casos y problemas logran los objetivos del curso					
4. La plataforma CANVAS es accesible y fácil de utilizar					
VALORACIÓN	1	2	3	4	5
1. El curso recibido es útil para mi formación profesional					
2. El curso ha aumentado mi interés en la materia					
3. Mi conocimiento sobre la materia ha aumentado gracias a este curso					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 03

Constancias de validez

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL EXPERTO: Luis Miguel Campos Ascuña

PROFESIÓN: Economista

GRADO ACADÉMICO: Magister en Administración Estratégica de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Perú

INSTITUCIÓN LABORAL: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

CARGO: Docente

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), elaborado por el bachiller Wilver Ronald Rondón Arce, a efectos de su aplicación en su trabajo de investigación para optar el grado de Magister en Ciencias de la Educación con mención en "Educación Superior" titulado "Relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019"

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

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

Arequipa, 03 de enero del 2020.

Mg. Luis Miguel Campos Ascuña

DNI N° 43040668

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL EXPERTO: Fernando Iván Choque Luza

PROFESIÓN: Economista

GRADO ACADÉMICO: Magister en Gestión y Políticas Públicas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

INSTITUCIÓN DE TRABAJO: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

CARGO: Docente

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), elaborado por el bachiller Wilver Ronald Rondón Arce, a efectos de su aplicación en su trabajo de investigación para optar el grado de Magister en Ciencias de la Educación con mención en "Educación Superior" titulado "Relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019"

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

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

Arequipa, 03 de enero del 2020.



Mg. Fernando Iván Choque Luza

DNI N° 29601558

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL EXPERTO: José Lima Hercilla

PROFESIÓN: Economista

GRADO ACADÉMICO: Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación en la Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN LABORAL: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

CARGO: Docente

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), elaborado por el bachiller Wilver Ronald Rondón Arce, a efectos de su aplicación en su trabajo de investigación para optar el grado de Magister en Ciencias de la Educación con mención en "Educación Superior" titulado "Relación entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Economía bajo el convenio UNSA-CAF, Arequipa, 2019"

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

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

Arequipa, 03 de enero del 2020.



Dr. José Lima Hercilla

DNI N° 29650669