



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR

TESIS

**DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA
DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE TURISMO EN EL SEMESTRE 2018-I, DE LA UNSAAC**

PRESENTADA POR:

**Br. RAQUEL INDIRA VILLAFUERTE
FARFAN**

**Para optar al Grado Académico de Maestro
en Educación, mención Educación Superior**

**ASESOR: Dr. Jorge Alberto Solís Quispe
Código orcid:0000-0001-8630-1493**

CUSCO - PERÚ

2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO EN EL SEMESTRE 2018-I DE LA UNSAAC presentado por: Bc. RAQUEL INDIRA VILLACORTE ^{FARFAN} con DNI Nro.: 23994593 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de Maestro en Educación, mención Educación Superior Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8.....%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 01 de Agosto de 2021.....

Firma

Post firma Dr. JORGE ALBERTO SOLÍS CEVISPE

Nro. de DNI 23925229.....

ORCID del Asesor 0000-0001-8630-1493.....

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: OID:27259:99015230

NOMBRE DEL TRABAJO

**DESEMPEÑO DOCENTE Y SATIFACCION
ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE L
A ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO
EN**

AUTOR

RAQUEL VILLAFUERTE FARFAN

RECuento DE PALABRAS

15393 Words

RECuento DE CARACTERES

86882 Characters

RECuento DE PÁGINAS

90 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

985.8KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 1, 2021 9:38 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 1, 2021 9:43 PM GMT-5

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 40 palabras)

DEDICATORIA

Con infinito amor e inmensa gratitud a quien con su coraje y ejemplo sembró en mi la semillita de la curiosidad, de la esperanza y de la acción generando ir en busca de nuestros sueños y hacerlos realidad, a mi madre Norma Farfán Delgado, A mis preciosos hijos Alba Paola Gloria y Facundo Joaquín, a la vida misma con sus bellos matices, me forjo fuerte y noble.

Con el mismo amor y eterna gratitud a mis queridos hermanos; Flor de Fátima, Ronny, a mis sobrinos; Timothy, Jamie, Mathew, Ethan y nuestra pequeña Saoirse. Quienes me hacen sentir especial de ser parte de ellos y a quienes también quiero retribuirles el apoyo moral que siempre me dan, por el simple hecho de existir en mi vida; y con la gran responsabilidad de decirles, que, si su tía pudo, ellos serán capaces de hacer maravillas, que el amor mueve montañas y es la única fuerza que se necesita en esta vida.

A mis amigos (as), compañeros (as); que, con su presencia, amistad sincera, cariño y apoyo, me ayudaron a construir mi trabajo de tesis; docentes de la escuela profesional de Educación; con quienes hemos compartido experiencias, alegrías y aprendizajes, a mis estudiantes quienes me alientan a seguir haciendo posible la realización de mis planes y proyectos de vida.

Quiero agradecer de manera especial a Carlos Alberto Delgado Pozo; por compartir conmigo su experiencia y conocimientos a lo largo de mi preparación para terminar la investigación.

AGRADECIMIENTOS

Por su colaboración al desarrollo de la tesis; a mi asesor Dr. Jorge A. Solís Quispe, por todo su invaluable apoyo al asesoramiento en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

De manera semejante a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo de la UNSAAC, en especial a la directora de Departamento Académico de Turismo Dra. Roxana Abarca Arrambide por su siempre gentil trato y brindarme las facilidades en la validación de los instrumentos de investigación, los mismos que permitieron recoger los datos para fundamentar mi tesis.

A todos y cada uno de mis docentes que impartieron sus conocimientos científicos durante mi etapa de formación académica profesional. Agradecer la calidez de personas, sus constantes aportes en el campo de la educación. Para mí fue una experiencia nueva y llena de entusiasmo ya que fue enriqueciendo mi formación profesional como Licenciada en Turismo en la Universidad Andina del Cusco. Este agradecimiento también va acompañado del gran respeto que aprendí a desarrollar frente a su trato y profesionalismo.

También me parece muy oportuno agradecer a todas las personas, las que directa e indirectamente colaboraron con la elaboración de este trabajo de investigación; eternamente agradecida.

Atentamente,

Raquel Indira Villafuerte Farfán

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca determinar el nivel de relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC, en un contexto en el cual el programa UNITWIN / Cátedras UNESCO sobre educación superior y la primera CMES de 1998 fortalecen las redes universitarias en la región, para lo cual; se crearon asociaciones como: la Asociación de Universidades Amazónicas (Seminario internacional de reflexiones internacionales sobre las nuevas funciones de la educación superior: el caso de América Latina), que mostraron de inmediato que la notabilidad y la calidad eran fundamentales para la educación superior y que no podría existir una sin la otra, para lo cual la UNESCO, dentro de sus objetivos busca consolidar la idea de la educación superior como un bien público y democrático; por tanto accesible a todos los seres humanos; que garantice la autonomía y la libertad académica; anime a las instituciones a transformarse en centros de pensamiento crítico y, por ende, en instrumentos a favor de la democracia y de oposición a las dictaduras; que vean en los estudiantes, a personas adultas y maduras y que busque fortalecer los lazos de la educación superior con la sociedad.

Es así que desde el Ministerio de Educación se determinaron los factores y las competencias dentro del marco del buen desempeño docente a través de la SUNEDU como ente responsable del licenciamiento para ofrecer el servicio educativo superior universitario, mismo que se ha replanteado en función a los nuevos estándares de calidad establecidas dentro del proceso de acreditación según modelo del SINEACE, motivo por el cual la educación en los últimos 10 años

ha tomado mucha importancia en el campo laboral y educativo, sobre todo en el sector empresarial, ya que la educación se ajusta a los perfiles requeridos por el mercado laboral.

La carrera docente en los niveles educativos de nuestro país coloca a los docentes en una competitividad en donde su desempeño tiene una gran función, demostrar su calidad, eficiencia y eficacia en su desarrollo profesional, promoviendo la gestión de la calidad como un indicador a todos los nuevos cambios y en función a las expectativas del estudiantado. Las instituciones de educación superior deben desarrollar un espíritu crítico a través de la verdad y la justicia. Por lo cual debe priorizarse las libertades académicas y la autonomía; primando su orientación a largo plazo en los objetivos y en las necesidades de la sociedad, por tanto; la presente investigación está estructurada en cuatro capítulos que a continuación se detallada:

El primer capítulo, hace referencia al planteamiento del problema, en ella se considera la situación problemática y su correspondiente formulación, la justificación, el planteamiento de objetivos.

El segundo capítulo considera el marco conceptual; dentro de este capítulo están los antecedentes de investigación, las bases teóricas, las hipótesis, variables de estudio y los conceptos básicos.

El tercer capítulo, describe la metodología de la investigación; en el cual se considera el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, el diseño de investigación y la técnica de recojo de datos y de procesamiento de información.

El cuarto capítulo, se presentan los resultados, discusión de resultados, así como la prueba de hipótesis.

Finalmente se muestran las conclusiones y recomendaciones arribadas en el presente estudio, la referencia bibliográfica y los anexos.

RESUMEN

La presente investigación tiene el propósito de establecer la correlación que existe entre el desempeño docente con la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, en el semestre académico 2018-I

La investigación es de tipo básico o teórica, de nivel descriptivo, con diseño de investigación correlacional transversal, pues se busca establecer el nivel de relación entre las variables en estudio. La población de estudio la constituyen todos los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo, matriculados en el semestre académico 2018-I, con una muestra representativa de estudiantes.

Los resultados de la investigación muestran que, existe correlación entre el desempeño docente y la satisfacción académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en el semestre académico 2018-I de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, tal como se evidencia en los resultados de la prueba R de Pearson determinado de un valor de 0,498 a una probabilidad de ocurrencia del 95%, lo que demuestra la existencia de correlación positiva, directa y moderada entre las variables en estudio.

Palabras clave:

Desempeño Docente, Satisfacción Académica, Docente, Educación Superior.

ABSTRAC

In the professional tourism school of the National University of San Antonio Abad del Cusco, it can be observed that the students do not show a positive satisfaction, regarding the academic development that occurs in the context of their professional training, that this is possibly due to multiple factors, among them the teaching performance of their professors, deficiencies in equipment, administrative management not relevant to student needs, among others, which is why this research was carried out, with the purpose of establishing whether there is a relationship of the teaching performance with the academic satisfaction of the students.

The research is of a basic or theoretical type, of a descriptive level, with a design of cross-correlational research, since it seeks to establish the level of relationship between the variables under study. The study population is made up of all the students of the Professional School of Tourism, enrolled in the 2018-I academic semester, with a representative sample of students.

The results of the research show that there is a correlation between teaching performance and academic satisfaction in the students of the Professional Tourism School in the academic semester 2018-I of the national university of San Antonio Abad del Cusco, as evidenced in the results of the Pearson R test determined from a value of 0.498 at a probability of occurrence of 95%, which demonstrates the existence of a positive, direct and moderate correlation between the variables under study.

Teaching Performance, Academic Satisfaction, Higher Education, Teacher.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	1
Agradecimientos	2
Introducción	3
Resumen.....	6
Abstrac	7

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática.....	144
1.2. Descripción de la Realidad Problemática.....	14
1.2.1. <i>Problema General</i>	18
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	19
1.3. <i>Justificación de la Investigación</i>	19
1.4. <i>Objetivos de la Investigación</i>	21
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	21
1.4.2. <i>Objetivo Especifico</i>	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. <i>Bases Teóricas</i>	22
2.1.1 <i>Desempeño Docente</i>	22
2.1.1.1. <i>Factores que inciden en el Desempeño Docente</i>	25
2.1.1.2. <i>El Docente en el Aprendizaje</i>	25
2.1.1.3. <i>Funciones del Docente</i>	26
2.1.1.4. <i>Perfil del Docente</i>	27
2.1.1.4.1. <i>Dominio Pedagógico</i>	27
2.1.1.5. <i>Competencias de un Docente Eficaz</i>	34
2.1.1.6. <i>Desempeño Profesional del Docente Universitario</i>	36
2.1.1.8. <i>Dimensiones de Desempeño Docente</i>	39
2.1.1.9. <i>Mejoramiento de Desempeño Docente</i>	44
2.1.2. <i>Satisfacción Académica</i>	45
2.1.2.1. <i>Necesidades Educativas</i>	47
2.1.2.2. <i>Procesos Implicados en la Satisfacción Académico Estudiantil</i>	49
2.1.2.3. <i>Teoría de la Satisfacción</i>	51

2.1.2.4. Satisfacción con el Desempeño Didáctico.....	54
2.1.2.5. Satisfacción con el Desempeño Académico.....	55
2.1.2.6. Dimensiones de Satisfacción Académica Estudiantil.....	56
2.2. Bases Conceptuales.....	57
2.2.1 Conceptos Básicos.....	57
2.2.2. Antecedentes de la Investigación.....	58

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipotesis de la Investigación.....	63
3.1.1 Hipótesis General.....	63
3.1.2. Hipótesis Específica.....	63
3.2. Identificación de Variables.....	63
3.3. Operacionalizacion de Variables.....	64

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Ambito de Estudio: Localización Política y Geográfica.....	66
4.2. Tipo y Diseño de Investigación.....	66
4.2.1 Tipo de Investigación.....	66
4.1.2 Diseño de Investigación.....	67
4.4 Población de Estudio.....	68
4.5 Tamaño de Muestra.....	68
4.5.1 Selección de Muestra.....	68
4.7. Técnicas de Recolección de Datos e Investigación.....	69
4.7.1. Análisis e Interpretación de la Información.....	69

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados del Desempeño Docente.....	71
5.2. Resultados de la Satisfaccion Académica.....	77
5.3. Prueba de Hipótesis.....	81
5.4. Resultados de la Prueba de Hipotesis.....	81
5.4.1. Independencia del chi Cuadrado.....	81
5.4.2. Estadístico r de Pearson.....	82
5.5. Discusión de Resultados.....	82
Conclusiones.....	86

Recomendaciones.....	88
Referencias Bibliográficas.....	89
Anexos	93

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables – Desempeño Docente.	64
Tabla 2 Operacionalización de Variables - Satisfacción Académica.....	65
Tabla 3 Técnicas e instrumentos aplicados.....	69
Tabla 4 Capacidad pedagógica.....	71
Tabla 5 Emocionalidad.....	72
Tabla 6: Responsabilidad laboral.....	73
Tabla 7 Relaciones interpersonales.....	74
Tabla 8 Labor educativa.....	75
Tabla 9 :Desempeño docente – Global.....	76
Tabla 10 Enseñanza.....	77
Tabla 11 Organización.....	78
Tabla 12 Infraestructura.....	79
Tabla 13 Satisfacción académica - Global.....	80
Tabla 14 Prueba de independencia de Chi cuadrado entre variables.....	81
Tabla 15 Prueba de correlación R de Pearson para las variables en estudio.....	82
Tabla 16 Matriz de consistencia.....	1

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre variables.....	67
Figura 2 Modelo Lineal.....	68
Figura 3 Fórmula para el cálculo del Tamaño de Muestra	69
Figura 4: Capacidad pedagógica.....	71
Figura 5 Emocionalidad.....	72
Figura 6: Responsabilidad laboral	73
Figura 7: Relaciones interpersonales	74
Figura 8: Labor educativa.....	75
Figura 9 Desempeño docente - Global.....	76
Figura 10 Enseñanza	77
Figura 11 Organización	78
Figura 12 Infraestructura	79
Figura 13 Satisfacción académica - Global	80
Figura 14 Fachada de la escuela profesional de Turismo.....	1013
Figura 15 Aplicación de los instrumentos en los estudiantes	1013
Figura 16 Aplicación de Instrumentos en aula 1.....	114
Figura 17 Esperando al siguiente semestre.	114
Figura 18 Aplicando los Instrumentos en aula 2.....	115
Figura 19 Aplicando los Instrumentos en aula 3.....	115
Figura 20 Aplicando Instrumentos en aula 4	116
Figura 21 Aplicación de Instrumentos finales.....	116

PALABRAS CLAVE

CNE:	Consejo Nacional de Educación
MINEDU:	Ministerio de Educación Gobierno del Perú
OCDE:	Organización de Cooperación y Desarrollo Económico
SINEACE:	Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
SPSS:	Statistical Package for Social Sciences
SUNEDU:	Superintendencia Nacional de Educación Universitaria
UNESCO:	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UNITWIN:	University Twinning and Networking
UNMSM:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
UNSAAC:	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Descripción de la Realidad Problemática

El concepto de educación a nivel mundial nace desde un derecho que todo ser humano tiene; el cual le generara una valiosa herramienta para el desarrollo de las diferentes sociedades a nivel mundial. La educación da oportunidades de mejorar la calidad de vida de cada ser, dando paz, estabilidad, seguridad económica.

Hacer las inversiones de manera inteligente y de forma eficaz, en el marco de la educación; resulta ser imprescindible para el desarrollo del capital humano, el mismo que pondrá fin al subdesarrollo de los pueblos, dicha estrategia está centrada en la necesidad de abordar la crisis del aprendizaje, dentro del cual se tiene muy en cuenta el desempeño y la calidad de los docentes, herramienta importante para lograr la satisfacción y la erradicación de la pobreza de aprendizajes. Adquiriendo las habilidades cognitivas, socioeconómicas, técnicas y digitales avanzadas que se necesita en un mundo actual, para poder desarrollarse y ser altamente competitivo.

La educación a nivel mundial; los diferentes países han obtenido grandes avances en relación a las asistencias a clases y un mayor número de escolarizados durante los últimos 20 años; sin embargo, se puso en conocimiento en el informe sobre el desarrollo mundial 2018; que el aprendizaje de estos jóvenes no está garantizado.

La educación superior en América Latina;_Se ve un claro avance, pero al igual se resalta los desafíos que tuvo que enfrentar en las últimas décadas, desde el año 2000, se vio un claro ejemplo de todo ello con la pandemia del COVID-19; todo latino américa pudo observar mediante sus diferentes pantallas, el estado actual de la educación en los diferentes niveles; pese a todo esto, el acceso a la

educación superior aumento en todo en todo el mundo y sobre todo en latino América y el caribe.

Por otro lado; se tiene también el incremento del acceso de las mujeres a la educación superior, tanto en institutos, como en las diferentes universidades, señalando las políticas que se han adoptado para la igualdad de género en los diferentes países comprometidos. Sin embargo; aún se observa que la relación entre el acceso a la educación y el perfil socioeconómico son discordantes; se observa que las matrículas se concentran en los estratos sociales más pudientes de la sociedad. La cuál cree que en la educación privada está el real desempeño docente, por lo tanto, adquirirán mayor grado de satisfacción académica, con docentes altamente calificados y cualificados, lo que les brindara mayores y mejores oportunidades de empleos.

El desempeño docente en Uruguay, requieren de mayor uso de estrategias pedagógicas innovadoras, dichas estrategias impactaran en el aprendizaje de los estudiantes.

El desempeño docente en Brasil; van desarrollándose en medio de tecnologías de la información y las comunicaciones, están les permitirá expandir a nivel nacional un despliegue de la mejora de las capacidades de los docentes también involucrará la temática de género y racismo.

En Ecuador; se tiene dentro de la calidad en la educación. La transformación de prácticas docentes que aseveran un mejor clima en sus aulas, dando espacios de reflexión y dialogo a los estudiantes.

Desempeño Académico en Colombia; Involucra a los docentes con el estudiante, respecto al acompañamiento a través de sesiones de trabajo situado y en el aula, esta acompañamiento por parte de los docentes a sus estudiantes les transforma las prácticas habituales, aumentando el acceso y el correcto uso de sus diferentes materiales educativos y de forma práctica y dinámica, los docentes dedican el tiempo a sus planificaciones de clase y en generar comunidades de grandes aprendizajes, convirtiéndose en una experiencia exitosas para ambos actores.

La educación a nivel nacional; nace desde un contexto en el que el MINEDU, órgano rector de las políticas educativas nacionales, ejerce su rectoría a través de una coordinación y articulación intergubernamental con los Gobiernos Regionales y Locales, propiciando mecanismos de diálogo y participación que tiene entre sus funciones respecto a sus competencias:

Siguiendo esta corriente es creado en el año 2014 con la promulgación de la Ley Universitaria N° 30220 (Artículo 12) para reemplazar a la Asamblea Nacional de Rectores (ANR). La SUNEDU; que se convirtió desde el 5 de enero de 2015 en la responsable del licenciamiento para ofrecer el servicio educativo superior universitario bajo las siguientes funciones más resaltantes:

- a. Aprobar o denegar las solicitudes de licenciamiento de universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico, de conformidad con la Ley Universitaria y la normativa aplicable.
- b. Supervisar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigibles para el otorgamiento de grados y títulos de rango universitario en el marco de las condiciones establecidas por ley.
- c. Proponer al Ministerio de Educación, las políticas y lineamientos técnicos en el ámbito de su competencia.
- d. Dirigir el proceso de emisión de carnets universitarios de las universidades del país y expedir carnets universitarios.
- e. Administrar el Registro de Trabajo de Investigación y Proyectos.
- f. Emitir opinión respecto al cambio de denominación de las universidades a solicitud de su máximo órgano de gobierno, con excepción de aquellas creadas por ley.

La educación a nivel Local; todas estas experiencias en la educación superior en las últimas décadas han generado un nuevo giro hacia las buenas prácticas educativas, buscando en la educación la calidad, la eficacia y eficiencia en la formación de los futuros profesionales que egresan de las aulas, para ello el estado peruano ha implementado el sistema de acreditación de las instituciones educativas del nivel superior, a través del SINEACE: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa; que entró en vigencia en el 2009, con estándares específicos para instituciones superiores de formación docente a fin de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas, públicas y privadas, ofrezcan un servicio de calidad, y de certificar las competencias de las personas en los sectores priorizados a nivel nacional. Asimismo, de promover una cultura de evaluación y calidad como ente regulador de la calidad de formación de los estudiantes universitarios y no universitarios.

En esta misma línea el desempeño docente; es un factor muy ligado con los estándares del sistema de acreditación de las Universidades, ya que para lograr la calidad de servicio por parte de estas se requiere responder a las normas contempladas en los estándares que permite la acreditación de las escuelas profesionales y así responder al gran reto de lograr la ansiada acreditación y certificación posterior. La acreditación de las escuelas profesionales debe contribuir a elevar los niveles de satisfacción académica en los estudiantes que vivencian una educación de calidad.

La Satisfacción Académica; es un concepto ligado al estado placentero que genera el estar estudiando una carrera específica, la cual, nos traerá un

bienestar profesional y económico a largo plazo disfrutando lo que hacemos en el proceso y, el Desempeño Docente que escribe la intervención pedagógica del docente en el desarrollo de su materia en el aula y fuera de el, en un clima favorable para los aprendizajes, también refiere al dominio del manejo de los contenidos, la motivación constante de sus estudiantes, el desarrollo de diversas estrategias metodológicas y de evaluación, así como el manejo de recursos didácticos acertados e importantes. En tanto que diversos estudios aseveran la relación entre estas dos categorías; su puesta a prueba es menester para determinar el grado según el cual los estudiantes manifiestan su nivel de satisfacción

En síntesis y respecto al caso de estudio sobre los **estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco**, a priori se puede observar un bajo nivel de satisfacción con respecto al desarrollo académico que se da en el contexto de su formación profesional debido a múltiples factores, razón por la cual se desarrolla la presente investigación, para establecer bajo herramientas de rigor científico la existencia o no de relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica en los estudiantes citados.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

Determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en el semestre académico 2018-I de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de desempeño docente que se evidencia en la Escuela Profesional de Turismo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?
- ¿Qué nivel de satisfacción académica muestran los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?
- ¿Es posible plantear lineamientos de desempeño docente para una educación de calidad con los estudiantes de la Escuela profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la presente investigación fue realizada tras una duda particular sobre la satisfacción académica de los estudiantes en la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco y contrastarla con el desempeño de sus docentes; este fue el principal objetivo dentro del cual se quiere evidenciar el grado de satisfacción académica de los estudiantes y el desempeño de sus maestros bajo un contexto en la cual se ha recibido un mandato relativo a la educación superior con los diferentes países con el fin de lograr una educación de calidad para todos; donde se hace particular hincapié en la inclusión, el reconocimiento de los títulos y diplomas y la garantía de la calidad, en particular; en los países en desarrollo, de manera que al estar frente a un mundo cada vez más competitivo, con situaciones nuevas y emergentes, que hacen que nuestras actividades sean cada vez más rápidas por cuanto la tecnología hace que contemos

con mayor información al alcance de todos, esto resulta conveniente para entender que las habilidades del estudiante universitario para ser un profesional competente son: el análisis, síntesis y la comunicación adecuada para la toma de decisiones, en consecuencia, es nuestra responsabilidad como docentes generar a través de un buen desempeño las condiciones necesarias para contribuir con su desarrollo permanentemente, conduciéndolos a la realidad objetiva a través de nuestro desempeño y de la relación que debe existir con su satisfacción, siendo esta última relación medular para generar un clima favorable en la formación. Por tanto; la presente investigación al estar alineada a diversas teorías respecto a la correlación entre el desempeño docente y la satisfacción académica, brinda un punto de análisis objetivo respecto al clima sobre el cual debe tenerse en cuenta para un óptimo aprovechamiento académico en la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

La Justificación teórica:

Dentro del Desempeño Docente, se pretende corregir la gran brecha de falta de conocimientos y tener el apoyo de herramientas didácticas para lo cual, se plantea lineamientos de desempeño docente para una educación de calidad con los estudiantes muestra de estudio y poder lograr una satisfacción adecuada en su formación académica. Con ello lograr aprendizajes significativos.

Justificación Práctica:

Mediante los talleres de capacitación, formación permanente de los docentes, dentro de metodologías prácticas, pedagogía, didáctica, dotándoles de un sin fin de herramientas prácticas, para el desarrollo de sus clases.

Justificación Social:

El trabajo de investigación; aporta en la parte social el mejoramiento de la práctica docente en el servicio en la sociedad, para dar soluciones a la demanda

de la sociedad, y avizorar un futuro más digno, lo cual permitirá mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Al mismo tiempo, el desempeño se desarrolla en diferentes niveles como: el contexto socio –cultural, el ambiente del aula, así como el entorno institucional. Por ello, la competencia docente implica poder reunir diferentes cualidades y destrezas las cuales puedan contribuir para enfrentar situaciones diversas en el aula.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar la correlación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en el semestre académico 2018-I de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

1.4.2. Objetivo Especifico

- Establecer el nivel de desempeño docente que se evidencia en la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Determinar el nivel de satisfacción académica que muestran los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Plantear lineamientos de desempeño docente para una educación de calidad con los estudiantes muestra en estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1 Desempeño Docente

El desempeño docente es un tema muy tratado y debatido, ya que comprende un factor muy importante para el éxito académico del estudiante, para definirlo nos apoyamos en diversos autores los cuales mencionamos a continuación:

Herrera (2017), menciona que el desempeño docente viene a ser la capacidad que tiene el docente para desempeñar sus funciones propias referentes su cargo, con disposición personal y social.

Por otra parte, Montenegro (2007), indica que el desempeño docente es el cumplimiento responsable del docente, con relación a las funciones propias inherentes a su cargo. (p. 18).

Así mismo Torres (2013), manifestó que el desempeño docente es el conjunto de acciones que realiza el docente, durante el desarrollo de su actividad pedagógica las cuales se concretan en el cumplimiento de sus funciones básicas y en sus resultados.

Añorga (1995), también asevera que el desempeño profesional es la capacidad del profesor para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo y las funciones profesionales que exigen un puesto de trabajo.

Entendemos en base a lo expuesto por los autores anteriormente mencionados que el desempeño docente involucra las capacidades y habilidades

que reúne el docente para cumplir con sus funciones inherentes a su cargo de acuerdo a las expectativas de la institución educativa y de los estudiantes, logrando alcanzar los objetivos trazados por la profesión docente.

Valdés (2004), añade que el desempeño docente radica en aplicar los conocimientos adquiridos en la formación profesional, siendo competencia importante de un docente: Su capacidad de dominio teórico práctico (métodos, procedimientos, técnicas, etc.) del proceso de aprendizaje, eso se evidencia por medio de sus actitudes que motivan el aprendizaje en los estudiantes (p. 13).

Es importante recalcar que dentro de las capacidades y habilidades que debe reunir el docente está el dominio teórico y práctico de la materia impartida, así también serán de importancia las diversas estrategias didácticas que use de acuerdo al tipo de institución educativa y a la realidad sociocultural del espacio geográfico donde desarrolle el ejercicio de su profesión.

Aldana (2003), manifestó que el desempeño docente implica el cumplimiento de sus funciones por parte del docente, este se encuentra definido por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno, también menciona, que el desempeño docente se ejercita en diferentes campos o niveles, estos pueden ser el contexto socio cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva. El desempeño docente se evalúa para cualificar la calidad profesional del docente, con el objetivo de mejorar la calidad educativa. (p. 18).

Tal como indica Aldana el desempeño docente tiene que ser medido de acuerdo a diferentes indicadores, pudiendo de esta forma valorar la calidad educativa, una de estas formas de poder medir el adecuado cumplimiento de las

funciones del docente es la satisfacción de los estudiantes al lograr aprendizajes significativos.

De la misma forma que el autor anterior Charry (2008), afirma que el desempeño docente se halla determinado por diferentes factores los cuales se encuentran asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Al mismo tiempo, el desempeño se desarrolla en diferentes niveles como: el contexto socio – cultural, el ambiente del aula, así como el entorno institucional. Por ello, la competencia docente implica poder reunir diferentes cualidades y destrezas las cuales puedan contribuir para enfrentar situaciones diversas en el aula.

Por otra parte Montalvo (2011), añade al tema mencionando que el "no solo el desempeño docente hace referencia al tipo de actividad económica que realiza, al tipo de servicio público que presta o a la relevancia de este servicio, que se encuentra íntimamente relacionado con el desarrollo de la sociedad y del género humano, sino que también es importante tener en consideración la calificación y calidad profesional con la que se espera que desarrolle la profesión docente" (p. 81).

De la Cruz (2008), también indica que el desempeño docente califica la calidad profesional con la que se espera que ejerza su profesión el docente de educación, midiendo variadas cualidades como pueden ser: conductas en el trabajo, puntualidad, comportamiento, disposición para el trabajo, disciplina, compromiso institucional, desarrollo pedagógico e innovación, entre otros.

Para el Ministerio de Educación del Perú, el desempeño está constituido por características observables en sus labores del docente, las cuales se encuentran sujetas a ser descritas, así como a evaluaciones, permitiendo en nivel de

competencia que tiene el docente (MINEDU, 2013). Por ende, nos damos cuenta la gran importancia, en las diferentes instituciones educativas y formativas del rol que cumple el docente dentro de la formación integral de los estudiantes, siendo el guía que encamine a lograr las metas sus aprendizajes.

2.1.1.1. FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO DOCENTE

Montenegro (2007) señala que el desempeño docente se encuentra asociado a tres tipos de factores: propios del docente, del estudiante y del entorno. Cabe subrayar que dentro de los factores del desempeño docente ya señalados, el docente puede influir en cada uno de ellos. (p. 20).

2.1.1.2. EL DOCENTE EN EL APRENDIZAJE

Maldonado (2012), indica que el docente universitario “Analiza los procesos de aprendizaje de los alumnos, sus características, sus intereses. Sólo así podrá desarrollar actividades y estrategias pertinentes que involucren al alumno en su aprendizaje; además crea y facilita condiciones adecuadas para el aprendizaje” (p. 31).

La importancia de la labor del docente en la sociedad es indiscutible, ya que es el formador, guía para los estudiantes, futuros profesionales, acompañando a lograr sus metas de acuerdo a sus intereses. Los docentes universitarios no solo deben ser transmisores de conocimientos, si no también generadores de ellos, creando profesionales analíticos, críticos que se puedan desempeñarse dentro del ámbito social contribuyendo al desarrollo de su comunidad.

2.1.1.3. FUNCIONES DEL DOCENTE

Con respecto a las funciones que tiene que cumplir un docente de forma general, podemos mencionar a Chacha (2009), el cual resumió las funciones de la siguiente manera:

- **Función Curricular:** Implica planificación curricular, ya que, con ello anticipa las actividades que ejecutará con sus estudiantes, en base a las prescripciones administrativas del currículum, sin olvidar las adaptaciones que deben realizarse, en base al contexto social en el que se halla la Institución Educativa y de acuerdo a los lineamientos del Proyecto Educativo Institucional.
- **Función Didáctica:** Conciernen la aplicación del currículum al aula. Es poner en práctica esa gran diversidad de acciones: empleo de recursos, aplicación de estímulos motivadores y orientaciones meta cognitivas por parte del docente, permitiendo así el proceso de ínter aprendizaje, para alcanzar los objetivos instructivos y formativos que el currículo busca.
- **Función Evaluadora:** La evaluación, constituye ese gran espacio en el cual podemos evidenciar los logros alcanzados durante el proceso de ínter aprendizaje. A través de esta actividad, se podrá crear y recrear los aprendizajes, adquiriendo de esta manera, una verdadera educación holística.
- **Función Tutorial:** Permite atender a cada alumno de manera personalizada y acompañarlo tanto en sus tareas diarias como en sus decisiones y necesidades personales. Esta actitud tutorial de docente, debe ser constante y también implica el contacto directo con la familia del estudiante, a fin de informar y coordinar las respectivas acciones educativas formativas.

- **Formación Permanente:** Es fundamental que el docente en la actualidad se mantenga actualizado en su campo profesional, con miras a responder con ética a los desafíos del momento histórico en el que se encuentra.

2.1.1.4. PERFIL DEL DOCENTE

No existe un perfil unificado para definir a los docentes, estos deben ser definidos en base a tipo de servicio, comunidad, naturaleza de la institución.

Según Flores (2003), con los siguientes aspectos se puntualiza el perfil del profesor que comprende: las características personales y capacidades profesionales:

Dominio Pedagógico

Dentro de la función del docente se debe considerar dos aspectos sumamente significativos; la primera: Es importante tener una adecuada relación entre el docente y los estudiantes, por lo que la empatía, jugara un rol sustancial para las buenas relaciones, la misma que debe darse de forma constante, con los estudiantes y colegas.

Siendo la siguiente función; La preparación, oportuna y planificada del mismo docente universitario debe asiduamente renovar e investigar, planificar y prepararse dentro de las nuevas concepciones pedagógicas que permiten enfrentar los retos que la modernidad le exige.

El docente mediante su constante formación profesional, deberá capacitarse constantemente según los cambios que la sociedad exija. Y lograr ser un educador cada vez más competitivo, este docente debe dominar su materia, mostrarse seguro y proyectara a sus estudiantes mayor confianza, con mayor preparación de

calidad, la misma que se lograra con una preparación anticipada, ejecución organizada y evaluación constante de su labor docente.

También se halla una estrecha relación con los métodos de enseñanza, dentro de los que se considera, los ambientes dados y los involucrados, como el profesor, estudiantes, entorno familiar y de trabajo, ya que influirán positiva o negativamente con el producto del proceso de enseñanza aprendizaje.

Para Tardif (2004) los saberes profesionales de los docentes son temporales por lo menos en tres sentidos:

“En primer lugar, una parte importante de lo que los maestros saben sobre la enseñanza, sobre los papeles del docente y sobre cómo enseñar, proviene de su propia historia de vida y, sobre todo, de su historia de vida escolar”.

“Los saberes profesionales también son temporales, en el sentido de que los primeros años de práctica profesional son decisivos en la adquisición del sentimiento de competencia y en el establecimiento de las rutinas de trabajo, es decir, en la estructuración de la práctica profesional”.

“Por último, los saberes profesionales son temporales en un tercer sentido, pues se utilizan y desarrollan en el ámbito de una carrera, es decir, de un proceso de vida profesional de larga duración del que forman parte dimensiones de identidad y de socialización profesional, así como fases y cambios”.

A. Características Personales:

- Para consigo mismo: Significa para uno mismo, que le sirva individualmente. Compromiso con su rol de mediador: Debe tener la ética profesional, primando sus acciones de inicio a fin.

- Autoestima: El apreciarse, quererse a uno mismo.

: Cumplir cabalmente con sus obligaciones y compromisos.

- Apertura mental: Que se pueda conversar de todos los temas de manera respetuosa y tolerante.
- Reflexión: Es el análisis que se hace de las situaciones que están rotando en nuestra mente.
- Mentalidad globalizadora: Apertura y engloba a un núcleo más grande, casi siempre fuera de la región, y hasta país.
- positiva de sí mismo: Es como uno puede percibirse a sí mismo, de forma positiva.
- Honestidad: Es ser sincero con todo nuestro entorno en todos los aspectos de nuestra vida diaria.
- Autonomía: Que un ser humano es autónomo, significa que él puede tomar libremente las decisiones.
- Cumplimiento del deber: Realizar sus obligaciones de manera correcta.
- Puntualidad: Llegar minutos antes de la hora pactada.
- Entusiasta: Una persona alegre, que es capaz de contagiar su energía positivamente a otros.
- Equilibrio emocional: No dejarse desplomar emocionalmente con las noticias malas, tener control, ser maduro.

Para con los otros.

- Comprometido con la calidad del servicio: Respondiendo de manera profesional con mis compromisos frente a entorno laboral.
- Apertura mental: Ser tolerante y aceptar las opiniones de los demás y mostrar respeto.
- Honestidad: Ser sincero con las personas.

- Mentalidad globalizadora: Tener apertura a las costumbres, usos e ideas a nivel mundial.
 - Responsabilidad con la calidad de vida: Dar lo mejor de nosotros mismos, frente a lo personal, laboral.
 - Tolerancia: Aceptar las diferentes ideas y opiniones de ellos demás.
Respetuoso: Básicamente es el comportamiento correcto que se muestra por otros individuos.
 - Empatía: Ser empáticos, ponernos en los zapatos de los otros.
 - Entusiasmo: La actitud positiva, es Sentimiento intenso de exaltación del ánimo producido por la admiración apasionada de alguien o algo, que se manifiesta en la manera de hablar o de actuar
 - Liderazgo: El ser líder de un grupo de personas, quien lleva el control y trabaja en equipo.
- ❖ con el entorno
- Responsabilidad con el desarrollo auto sostenido: Ser conscientes del cuidado del entorno paisajístico de una ciudad o pueblo.
 - Participación en la construcción del país: Aportar con nuestro trabajo, siendo ciudadanos éticos.
 - Mentalidad Holística: es un modo de pensar natural y propio del ser humano, capaz de abstraer ideas, realizar conexiones y obtener una visión de conjunto de un sistema complejo.
 - Liderazgo: Cuando uno toma la dirección y guía a un grupo.
 - Generador de procesos democráticos: Quien invita a las personas a ser correctas y justas, en labores específicas.

- Comunicador social: Redacta, diseña e informa a la población sobre un hecho u acontecimiento.

B. Guía en la Construcción del Aprendizaje:

- Facilita la articulación de los conocimientos y actitudes preexistentes con el nuevo.
- Facilita la aplicación de paradigmas y modelos educativos, vigentes en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Media la relación del estudiante con los contenidos de aprendizaje en un entorno específico.
- Provoca desajustes y desequilibrios cognitivo-afectivo en sus alumnos, con proyección de maduración integral de la persona.
- Integra a su trabajo diario una permanente investigación acción.
- Maneja procesos de evaluación y auto evaluación permanentes.
- Facilita procesos de apoyo terapéutico.
- Participa activamente en la ejecución de las acciones de la institución y desarrollo comunitario con dimensión social.
- Acepta emocionalmente los roles de constructor del conocimiento por parte de los alumnos y de mediador por parte del profesor.
- Valora las costumbres tradicionales, diferencias étnicas, de género, etc., de la comunidad donde trabaja.
- Acepta emocionalmente que los saberes son cambiantes y dinámicos.
- Valora la participación como dinamizador de las acciones comunitarias.

- Valora bio-psico-socio culturalmente a sus estudiantes.
- Dominio de los instrumentos metodológicos que requieren el proceso de enseñanza aprendizaje en el manejo de la interdisciplinaridad.
- Conoce las características y condiciones de los ambientes de aprendizaje.
- Conoce procesos cognitivos y meta cognitivos para el desarrollo del pensamiento.
- Interpreta la dinámica de los saberes para el desarrollo del currículo.

C. Diseñador de Micro Currículo:

- Conoce los fundamentos que sustentan el paradigma y modelo educativo.
- Desarrolla las operaciones intelectuales.
- Conoce y comprende críticamente la filosofía y estructura institucional.
- Conoce críticamente el currículo de la Educación Básica y domina sus contenidos.
- Conoce críticamente el entorno natural y cultural de la comunidad, la filosofía y políticas del estado.
- Su visión educativa está orientada a las mayorías desfavorecidas.
- Desarrolla un pensamiento teórico-crítico y práctico creativo.
- Se actualiza en los campos científico, tecnológico y humanístico de la educación.
- Posee un alto desarrollo de la facultad sincrética crítica.
- Domina los medios de intercomunicación humana.

- Facilita el aprendizaje por procesos.
- Identifica, selecciona y organiza los estímulos del medio y contenidos de aprendizaje para adaptar al currículo.
- Colabora en la elaboración del proyecto educativo del centro.
- Valora las percepciones individuales y al sujeto de los aprendizajes.
- Valora la visión, misión, finalidades y políticas de la institución educativa.
- Valora la reconstrucción de los saberes por los alumnos.
- Valora la educación Nacional en relación al movimiento universal.
- Valora la diversidad étnica cultural.
- Posee apertura mental ante el grupo de colegas.

D. Evaluador de Procesos:

- Registra y procesa permanentemente los indicadores evaluativos.
- Conoce procesos estadísticos para tratamiento de datos y la toma de decisiones.
- Reajusta los programas de aprendizaje.
- Participa activamente en las evaluaciones curriculares y administrativas de la institución y comunidad
- Sabe cómo evaluar los procesos instructivos de la institución y desarrollo comunitario.
- Da la importancia relativa que tienen los estudiantes en la evaluación de los aprendizajes.
- Valora su corresponsabilidad en la marcha institucional.
- Valora su participación en el éxito del Proyectos Comunitarios.

- Conoce y diseña los instrumentos de evaluación.

La tarea docente implica una formación y motivación acorde a las teorías pedagógicas vigentes. La concordancia de teoría y práctica permiten tener una proyección de calidad educativa y justificación técnica de la labor del magisterio. El proceso de enseñanza aprendizaje, permite vivenciar si la intervención del maestro en el aula, está acorde a las expectativas de la institución.

De esta manera, se garantiza la eficiencia en su cargo y respalda un proceso educativo que cumple con los principios y los fines de la educación, mismos que son de gran importancia para el estudiante y su futuro ocupacional.

2.1.1.5. Competencias de un Docente Eficaz

Producto de la investigación desarrollada por Serna (1984), quien manifiesta que las competencias de un docente eficaz son las siguientes:

- Domina la teoría y metodología curricular para orientar acciones educativas, (Diseño, ejecución y evaluación).
- Domina los saberes de las disciplinas del área de conocimiento de su especialidad.
- Diseña y operacionaliza estrategias de enseñanza y aprendizaje según contextos.
- Proyecta y desarrolla acciones educativas de carácter interdisciplinario.
- Conoce y aplica en el accionar educativo las teorías que fundamentan la didáctica general y específica.
- Identifica y gestiona apoyos para atender necesidades educativas específicas en diferentes contextos.

- Diseña e implementa diversas estrategias y procesos de evaluación de aprendizajes en base a criterios determinados.
- Diseña, gestiona, implementa y evalúa programas y proyectos educativos.
- Selecciona, elabora y utiliza materiales didácticos pertinentes al contexto.
- Crea y evalúa ambientes favorables y desafiantes para el aprendizaje.
- Desarrolla el pensamiento lógico, crítico y creativo de los educandos.
- Logra resultados de aprendizaje en diferentes saberes y niveles.
- Diseña e implementa acciones educativas que integran a personas con necesidades especiales.
- Selecciona, utiliza, evalúa las tecnologías de la comunicación e información como recurso de enseñanza y aprendizaje.
- Educa en valores, en formación ciudadana y en democracia.
- Investiga en educación y aplica los resultados en la transformación sistemática de las prácticas educativas.
- Genera innovaciones en distintos ámbitos del sistema educativo.
- Conoce la teoría educativa y hace uso crítico de ella en diferentes contextos.
- Reflexiona sobre su práctica para mejorar su quehacer educativo.
- Orienta y facilita con acciones educativas los procesos de cambio en la comunidad.
- Analiza críticamente. las políticas educativas.
- Genera e implementar estrategias educativas que respondan a la diversidad socio cultural.
- Asume y gestiona con responsabilidad su desarrollo personal y profesional en forma permanente.
- Conoce los procesos históricos de la educación de su país y Latinoamérica.

- Conoce y utiliza las diferentes teorías de otras ciencias que fundamentan la educación: lingüística, filosófica, sociológica, antropológica, política e histórica.
- Interactúa social y educativamente con diferentes actores de la comunidad para favorecer los procesos de desarrollo.
- Produce materiales educativos acordes a diferentes contextos para favorecer los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Por esta razón en la actualidad el docente es caracterizado como un sujeto polivalente, un profesional competente, un agente de cambio, un practicante reflexivo, profesor investigador, intelectual crítico e intelectual transformador que domina los saberes (contenidos y pedagogías) propios de su ámbito de enseñanza; a su vez provoca y facilita aprendizajes, al asumir su misión no en términos de enseñar sino de lograr que los estudiantes logren el aprendizaje. Entre otras características y competencias más que harán de este docente en un docente eficaz.

2.1.1.6. Desempeño Profesional del Docente Universitario

Sin duda alguna la importancia del rol que cumple el docente universitario para la formación de futuros profesionales es innegable, propiciando en los estudiantes un aprendizaje que favorezca el ejercicio de la práctica profesional. Al respecto Marrou (1988), menciona que “la exigencia del conocimiento de las materias que definen la especialidad del profesor universitario constituye una condición esencial, su no cumplimiento se convierte en una cuestión de ética” (p. 57).

De acuerdo al Consejo Nacional de Educación (2006), señala que un catedrático o un docente universitario debe ser un investigador, sin embargo “en la práctica estas dos actividades son difícilmente conciliables debido muchas veces a la carga académica que deben sostener los profesores y sobre todo debido a todos los contratiempos, por decir lo menos, que afecta el desempeño de la actividad de un profesor universitario en este país” (Murillo, 2008, p. 5).

La calidad académica de un docente universitario es fácilmente identificable por los estudiantes por lo que la experiencia estudiantil en la etapa de educación básica, mantiene en esencia muchas de sus características aún en la educación superior, no encontrándose grandes diferencias. Existe un horario, un ambiente, un contenido temático y la predisposición mutua en el proceso enseñanza – aprendizaje. Montalván, citado por Delgado (2007), manifiesta sobre Universidad, que “es una institución de máximo nivel académico. En suma, su nivel máximo y su nivel universal son las dos notas distintivas académicas fundamentales de la Universidad” (p. 45).

Es importante resaltar el rol decisivo del docente en la realidad educativa en Latinoamérica: “los sistemas Nacionales de enseñanza superior son en la actualidad tan variados y complejos por lo que se refiere a sus estructuras, programas, alumnado y financiación, que es difícil clasificarlos en categorías claramente diferenciadas” (Delors, 1996, p. 149).

Tanto en la educación básica como en la superior existe un propósito en la práctica pedagógica: quien asume el rol de estudiante asimila un nuevo conocimiento. Esta transferencia en el universo académico superior presenta tantos matices como formas de conocimiento humano; no se enseña de la misma manera

cálculo diferencial en una facultad de Matemática que didáctica general en una de Educación. Herrán (2003) indica que “evidentemente, quien no sabe bien, no puede enseñar bien. Por ejemplo, una profesora que no domina el arte o la física, no podrá interpretar la obra en su entorno, o analizar un fenómeno material”.

Competencias del Docente Universitario

Marrou (1988), afirma que “la enseñanza universitaria es una tarea que requiere conocimientos, actitudes y destrezas especiales y no pueden estar libradas a la simple intuición y buen propósito del docente” (p. 183). En tal sentido el docente universitario para desarrollar de forma eficiente y satisfactoria su labor necesita contar con diferentes competencias las cuales contribuyan a hacer del alumno el principal protagonista de su aprendizaje.

En base a, ello Domínguez (2010), precisa algunas competencias que son claves para la práctica de la labor docente:

- ***Dominio del Tema:*** Condición necesaria, aunque no suficiente para el ejercicio docente, pues “nadie enseña aquello que no conoce”, y se configura en un factor totalmente dominante en el nivel universitario.
- ***Dominio de la Metodología Didáctica:*** El docente debe ser capaz de transmitir esos contenidos según procedimientos metodológicos apropiados con el fin de lograr aprendizajes significativos.
- ***Experiencia Docente:*** Debe actuar de forma creadora en cada situación didáctica evitando repeticiones monótonas año tras año, ya que la experiencia aporta recursos académicos y metodológicos.
- ***Personalidad:*** El ejercicio docente exige parámetros conductuales de acuerdo con la norma estandarizada en el logro de objetivos trazados. Por

otro lado, Rivas Díaz precisa que si los profesores muestran actitudes negativas despiertan una serie de mecanismos no verbales destinados a inhibir y desinteresar a los estudiantes, y lo único que se consigue es que no se involucren en la clase (Rivas, 2010, p. 48).

- ***Clima Social Dentro del Aula:*** Entendido como la suma de indicadores en la interrelación docente – alumno: disciplina, actitud del maestro (integrador, dominante). Cuando el maestro tiene una mayor preparación en estrategias de integración, los alumnos actúan con espontaneidad y expresan sus ideas con transparencia.

El sentido de vocación y a su vez la satisfacción del docente con el ejercicio de su profesión, la cual concuerda con lo requerido por el magisterio, generará en el docente mayor satisfacción de saber que cuenta con las habilidades y destrezas que cubran las expectativas no solo de los estudiantes sino también de las instituciones educativas en la que labora y el magisterio, este hecho también mejorará el desempeño profesional.

2.1.1.8. DIMENSIONES DE DESEMPEÑO DOCENTE

Para lograr que el desempeño docente se desarrolle con la mejor eficacia posible, es necesario tomar en cuenta las siguientes dimensiones:

A. Capacidades Pedagógicas

Petrovski (1985), considera a las capacidades como "particularidades psicológico - individuales de la personalidad que son condiciones para realizar con éxito una actividad dada y que revelan las diferencias en el dominio de los conocimientos, habilidades y hábitos necesarios" (p. 470).

Este autor también señala que, en relación con los hábitos, habilidades y conocimientos, las capacidades del hombre intervienen como posibilidad, o sea es necesaria la existencia de las capacidades para que la adquisición de los conocimientos hábitos y habilidades se transformen de posibilidad en realidad.

La estructura conjunta de las cualidades psíquicas que se manifiestan como capacidad, en última instancia, se determina por las exigencias de la actividad concreta y es distinta para las diferentes formas de actividad. En particular, las capacidades relativas a la actividad pedagógica tienen sus peculiaridades.

En cuanto a las capacidades pedagógicas Krutetski (1989), afirma que "se llaman capacidades pedagógicas el conjunto de peculiaridades psicológico - individuales de la personalidad que corresponden a los requisitos de la actividad pedagógica y predeterminan el éxito en dominar dicha actividad" (p. 335).

La actividad pedagógica es uno de los dominios más complejos del trabajo humano. Su realización exitosa plantea al docente la necesidad de poseer una sólida formación científica, así como profundos conocimientos, capacidades y habilidades pedagógicas.

Aquí estamos entendiendo por actividad pedagógica profesional. Aquella actividad que está dirigida a la transformación de la personalidad de los escolares, en función de los objetivos que plantea la sociedad a la formación de las nuevas generaciones. Se desarrolla en el marco de un

proceso de solución conjunta de tareas pedagógicas tanto de carácter instructivo como educativas, y en condiciones de plena comunicación entre el docente, el alumno, el colectivo escolar y pedagógico, la familia y las organizaciones estudiantiles (García, 1996, p. 15).

Características

- Tiene un carácter transformador.
- Es una actividad eminentemente creadora.
- Tiene un carácter humanista.
- Sus componentes fundamentales son: los motivos y las tareas docentes; las acciones docentes y las acciones de control y evaluación de los escolares.
- Es un proceso dinámico que requiere de un alto nivel de planificación y proyección.
- Tiene un carácter orientado, dirigido hacia el cumplimiento de los objetivos trazados.

B. Responsabilidad Profesional

La responsabilidad profesional del docente tiene que ver según Pinaya (2005), con su "actuación y como concretiza en la práctica los objetivos escolares que guía la educación de los alumnos". (p. 70), asimismo la responsabilidad tiene que ver con el papel que va a cumplir el docente, por ello que para Juvonen y Wentzel (2001), los docentes: No sólo proporcionan retroalimentación referente al desempeño académico de los estudiantes, sino que tienen un efecto considerable en la motivación de los mismos para el aprendizaje. No sólo proporcionan aprobación o

desaprobación específica ante el logro de los alumnos, sino que los maestros también comunican su aprobación o desaprobación general del niño como persona. (p. 13)

Por ello creemos que la responsabilidad profesional tiene que ver con el cumplimiento de sus responsabilidades laborales, normativas, participativas docentes e institucionales, así como su capacitación y desarrollo profesional. Es decir, el buen desempeño docente implica mucho más de lo que significa la labor en aula o el cumplimiento de todos los aspectos netamente didácticos. Implica una responsabilidad con los estudiantes, con los colegas, con la institución y la comunidad y consigo mismo.

Para Sacristán (1992), el docente eficaz es caracterizado como un sujeto polivalente, profesional competente, agente de cambio, practicante reflexivo, profesor investigador, intelectual crítico e intelectual transformador que:

- Domina los saberes -contenidos y pedagogías- propios de su ámbito de enseñanza.
- Provoca y facilita aprendizajes, asumiendo su misión no en términos de enseñar sino de lograr que los alumnos aprendan.
- Interpreta y aplica un currículo, y tiene capacidad para recrearlo y construirlo a fin de responder a las especificidades locales.
- Desarrolla y ayuda a sus alumnos a desarrollar los conocimientos, valores y habilidades necesarios para aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, y aprender a ser.

- Desarrolla y ayuda a sus alumnos a desarrollar cualidades consideradas indispensables para el futuro tales como creatividad, receptividad al cambio y la innovación, versatilidad en el conocimiento, anticipación y adaptabilidad a situaciones cambiantes, capacidad de discernimiento, actitud crítica, identificación y solución de problemas.

Asimismo, se cree que debería responder a los deseos de los padres respecto a los resultados Educativos, a la necesidad social de un acceso más amplio a la educación y a las presiones en pro de una participación más democrática en las escuelas (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), 1991).

La responsabilidad que tiene el docente es la ser percibido por los alumnos a la vez como un amigo y un modelo, alguien que los escucha y les ayuda a desarrollarse (UNESCO, 1975).

C. Relaciones Interpersonales con sus Estudiantes, padres, directivos, Docentes.

En cuanto a las relaciones interpersonales García (1996) asevera que: El término proceso pedagógico incluye los procesos de enseñanza y educación organizados en su conjunto, y dirigidos a la formación de la personalidad; en él se establecen relaciones sociales entre pedagogos y educandos, y su influencia recíproca, subordinados al logro de los objetivos planteados por la sociedad (p. 14).

En este proceso no están aislados el docente y los estudiantes. Hay que tener en cuenta el carácter complejo de las interrelaciones del colectivo escolar, de sus organizaciones, del colectivo pedagógico, la familia, la comunidad y las organizaciones sociales.

En estas relaciones desempeñan un papel esencial las relativas a las relaciones maestro - alumno, no sólo en el marco de la clase, sino también en el trabajo que el maestro desarrolla fuera de la clase, y que va dirigido a la formación multilateral de la personalidad. Es en este contexto que ocupa un lugar destacado la dirección por el maestro de la actividad docente de los estudiantes.

2.1.1.9. Mejoramiento de Desempeño Docente

Según Flores (2003) es una meta que se alcanza por medio de evaluaciones continuas y espacios formativos, esto es comprendido dentro del desarrollo personal como oportunidades. Es ejecutado en base a la evaluación del profesorado, el cual se logra a través de objetivos precisos y claros. Los objetivos parten de las necesidades educativas y pedagógicas del estudiante y motivan al personal docente a trabajar en equipo, para mejorar el grado de eficiencia en la institución educativa. Las expectativas se integran en el proceso de evaluación docente, haciendo que los profesores desarrollen unos objetivos de rendimiento en equipo. Ya nos dice una literatura de escuelas eficaces al respecto lo siguiente: La dirección escolar en la que participan los profesores, que esté basada en planificación realizada en colaboración en la solución de problemas de una forma colegiada y en intercambio intelectual permanente, puede producir enormes

beneficios en términos de aprendizaje de los educandos y el grado de involucramiento y satisfacción de los profesores. (OCDE 1991).

2.1.2. Satisfacción Académica

Blanco y Blanco (2007), manifiesta que la satisfacción académica estudiantil hace referencia al denodado esfuerzo que hacen las diversas instituciones dedicadas a la educación, con el objetivo de desarrollar un entorno positivo y favorable, orientado a brindar un servicio educativo, donde los estudiantes manifestaran su competitividad en la enseñanza que realiza el educador.

De otro lado, Alves y Raposo (2005), señalan que la satisfacción académica estudiantil comprende el placer del estudiante en sus estudios superiores que hoy en día son de suma importancia para los establecimientos educativos, pues su supervivencia dependerá de ella. Solo la satisfacción de los estudiantes en su aprendizaje los conllevará a lograr el éxito. Por ende, es ineludible medir el grado de satisfacción del estudiante con el propósito de poder conocer su realidad en su rendimiento académico.

De acuerdo a las citas anteriores, entendemos que la satisfacción académica de los estudiantes en cualquier institución educativa, son el reflejo del buen servicio educativo que estas instituciones brindan, por ende, la medida del nivel de satisfacción de los estudiantes nos permitirá evaluar la calidad del servicio prestado por dicha institución. Sobre esto podemos mencionar a Zas (2002), quien afirma que la satisfacción del estudiante viene a ser un componente esencial para la valoración de la calidad de la educación, se estima que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza, se encuentra íntimamente relacionado al grado de satisfacción de los estudiantes.

De la misma forma Jiménez (2011), corrobora lo anteriormente mencionado indicando que la satisfacción del estudiante conforma uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza y es un elemento importante en la valoración de la calidad de la educación.

Para Gento y Vivas (2003), quienes también señalan que la satisfacción académica es la valoración favorable que plantean los estudiantes en base a sus propias experiencias o percepciones relacionadas a su educación. Todo ello parte de sus propias exigencias o necesidades. Además, estas deben estar en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas, logrando así el desarrollo de su desempeño como estudiante.

Tal como lo mencionan los autores expuestos, la satisfacción académica se encuentra asentada en el cumplimiento de las diferentes necesidades de los estudiantes, dentro de estas necesidades académicas está poder lograr un aprendizaje significativo que coadyuve a alcanzar sus metas personales y profesionales.

Reymer (2011), en el plano educativo manifiesta que la satisfacción “se concibe como aquella respuesta del alumno frente a un conjunto de servicios que tienen como fin último producir un aprendizaje real, significativo y contextualizado” (p. 44).

Reymer (2011), para cimentar las bases teóricas de la satisfacción se remonta a inicios de la civilización occidental, en la cual esta palabra se encontraba muy vinculada a la idea de “felicidad”, y lo explica de la siguiente manera:

- Para Sócrates, “No hay felicidad sin virtud”. Entiéndase felicidad como ‘bienestar’.
- Platón “articula felicidad – reflexión - educación”.
- Aristóteles propone “Felicidad como finalidad de la vida, una vida con dominio de sí mismo (disciplina y costumbre).
- Emmanuel Kant, contrariamente a lo que planteaban los filósofos griegos, afirma que la felicidad es irracional. Que el hombre vive feliz cumpliendo imperativos morales, y es cuando se enfrenta a Dios cuando siente felicidad suprema.

La satisfacción deviene como consecuencia de las expectativas del individuo relacionada a la realidad concreta (lo que se quiere, se espera, o se desea). Al respecto Vildoso (2002), menciona que “el juicio de satisfacción permite percibir el grado de bienestar que el individuo experimenta con su vida o hacia ciertos aspectos tales como la salud, el trabajo, la vivienda, el estudio, etc.” (p. 50).

2.1.2.1. Necesidades Educativas

Según Gento (2002), uno de los reconocedores de la calidad del producto educativo, es la satisfacción de los mismos estudiantes. Este autor, utiliza la categorización de Maslow, para definir algunos criterios con el objetivo de evaluar si las necesidades están logrando ser atendidas en el entorno educativo; de tal forma que sistematiza las necesidades de los estudiantes de la siguiente manera:

- **Satisfacción por la Atención a sus Necesidades Básicas:** Con la satisfacción de esta necesidad los educandos estiman, si las condiciones

brindadas por la institución ofrecen seguridad y comodidad suficiente, como también si posee garantías para su propia convivencia.

- ***Satisfacción por su Sentimiento de Seguridad:***

Es la satisfacción que sienten los educandos por poseer la seguridad de que las cláusulas de supervivencia básica dentro del contexto habitual de la institución, se encuentran garantizadas en la actualidad y para lo sucesivo. Esta seguridad puede ser de aspecto: físico, económico, emocional, entre otros.

- ***Satisfacción por la Aceptación que Reciben:***

La satisfacción por la posesión o sensación de aprobación por el grupo considerará la medida en que el educando cuenta con el reconocimiento debido a que conforma ser miembro de un colectivo específico, ya sea éste el centro educativo en su conjunto o el grupo de estudiantes que conforman la clase en el aula.

- ***Satisfacción por la Oportunidad de Desarrollarse Libremente:***

Esta satisfacción estimará las probabilidades con que cuenta dentro de la institución, para proceder de acuerdo a su posición personal, para progresar las inclinaciones y potencialidades que cree tener, para encaminarlas a cabo en un régimen de libertad, y para disfrutar de productos de su propia creación personal.

Los estudiantes tienen diversas necesidades, el cumplimiento de estas necesidades les producirá satisfacción y de ella dependerá el futuro éxito personal y académico del estudiante.

2.1.2.2. Procesos Implicados en la Satisfacción Académico Estudiantil

Para poder llegar a la satisfacción académica de los estudiantes involucra pasar por un proceso el cual está comprendido de la siguiente manera:

a. La Motivación:

La motivación es un mecanismo dinámico de estímulos que guían el comportamiento de las personas y lo encamina hacia la elección concreta metas, con un energizador que se proviene de una necesidad interna insatisfecha, que desarrolla al organismo a la actividad.

Al hablar de la motivación, Valle et al., (2002), diferencian tres componentes las cuales son:

-El Componente Afectivo:

Abarca los sentimientos, las emociones y en general, las reacciones afectivas que produce la realización de una actividad. Valle et al, (2002), citado en Bullón (2007), el cual indica que los seres humanos conciben en función de cómo piensan y por lo tanto, los pensamientos son condicionantes suficientes de las emociones. Es por eso, los individuos buscan espontáneamente revelar y entender los orígenes por las que acontecen los sucesos, como una manera de indagación que produce en ellas sentimientos y emociones conforme van descubriendo los resultados positivos o negativos asimismo cuando logran ver realizadas sus objetivos.

El Componente de Valor:

Está abocado con las consideraciones, finalidades o análisis para involucrarse en la ejecución de una actividad. Conforme a esto, mencionan que el valor que se le da a algo puede ser afectado por múltiples causas, entre ellas está

el valor intrínseco de una específica actividad, el valor que puede surgir por el tamaño del conflicto de la actividad, o bien de acuerdo al objetivo, que puede tener un valor instrumental para lograr una meta más alta.

El Componente de Expectativa:

Entiende los conocimientos y afirmaciones personales sobre uno mismo, lo que involucra que, el individuo determine subjetivamente la posibilidad de lograr un propósito específico basado en la experiencia obtenida preliminarmente. Así mismo Reeve (1994), citado en Bullón (2007), alude que nuestras expectativas van a estar intervenidas por nuestra experiencia directa o indirecta en la excelencia de una actividad, por el convencimiento verbal con que nos tientan para efectuar cierta acción, por nuestro estado fisiológico, o por nuestra percepción de alcanzar la excelencia.

A. Las Necesidades:

De acuerdo a Schiffman y Lazar (2001), menciona que la necesidad se radica mediante las creencias, puesto que el primer individuo experimentado tiene algún tipo de carencia y en función a ella se ocasiona la necesidad. Por lo cual, se puede decir que la necesidad, es el procedimiento en el que se interactúa el deseo de la persona para tratar de envolver la brecha entre lo que tiene en la actualidad, lo existente, y aquello que quisiera poseer o el ideal.

B. Las Actitudes:

Para Luthans (1992), citado en Bullón (2007), asevera que las actitudes comprenden tres aspectos ya que implican procesos cognitivos complejos, estos son:

- Primer punto: las actitudes tienden a permanecer en el tiempo a menos que se realice algo que las cambie.
- segundo punto: las actitudes podrían derrumbarse en cualquier lugar, a lo largo de una constante desde muy propicio a muy desfavorable.
- Tercer y último punto: las actitudes se encaminan hacia un determinado objetivo sobre el cual un individuo tiene una creencia o sienta un afecto cualquiera.

Es por ello que nuestras actitudes van limitando nuestra manera de ver y comprender todo que nos rodea en nuestro mundo, generando juicios evaluativos y comentarios. Bajo el modelo conductual, conceptualiza la actitud como una disposición desarrolladora global basada en la información cognitiva, afectiva y conductual que adopta la persona del entorno. Asimismo, determinan que ésta, al mismo tiempo puede influir sobre lo aprendido, las respuestas afectivas, la intención conductual y la conducta en sí misma.

2.1.2.3. Teoría de la Satisfacción

Según Maslow (1970), indica que una vez que los individuos logran satisfacer sus necesidades vitales como nutrición, cobijo y seguridad, procuran la satisfacción de otras necesidades. Subraya que la forma cómo las necesidades esenciales son satisfechas es tan importante como las necesidades en sí mismas.

De acuerdo a esta teoría la cual plantea que los seres humanos tienen diferentes tipos de necesidades, dentro de ellas hay algunas inherentes a las personas a las cuales se les puede llamar vitales, ya que satisfacerlas son de vital importancia para la sobrevivencia del ser humano, como dormir, comer, entre otras.

La satisfacción, según Maslow (1970), “se da cuando el individuo experimenta el restablecimiento del equilibrio fisiológico o psicosocial frente a una necesidad o un grupo de necesidades”. Es decir que la satisfacción surge después de que la necesidad inicial, la cual motiva diversas reacciones es reducida o ha sido saciada. Esta teoría explica a su vez, que solo se atenderán las necesidades superiores después de haber satisfecho las necesidades inferiores, aunque todos aspiramos a satisfacer las superiores. Esto quiere decir que, para el ser humano, continuarán apareciendo más necesidades inmediatamente después de zacear las necesidades básicas o vitales, estas se encuentran en niveles más altos, llamándolas necesidades superiores.

Maslow (1970), detalla estos niveles de necesidad y satisfacción estableciendo cinco jerarquías:

a. Necesidades Fisiológicas:

Constituyen el punto de partida por lo que resultaría intrascendente establecer cuáles son las necesidades fisiológicas fundamentales; aunque el hambre, el cansancio, el sueño, el deseo sexual, la actividad en sí, constituyen presiones fisiológicas de base somática, o sea, las necesidades fisiológicas más comúnmente encontradas.

b. Necesidades de Seguridad:

Es el deseo de tranquilidad o la huida del peligro, hacen que ciertas personas se preocupen por un mundo previsible y bien ordenado, las necesidades de seguridad funcionan como organizadores casi exclusivos de comportamiento.

c. Necesidades de Asociación:

Son las necesidades de asociación, de amor, de afecto y de participación. La falta de amigos, de parientes, de relaciones de amistad, de un lugar en el grupo, se presenta entonces de modo más apremiante que la sensación de hambre o peligro. Las necesidades de dar y de recibir afecto son importantes fuerzas motivadoras del comportamiento humano.

d. La Necesidad de Reconocimiento:

Son las necesidades relacionadas con la autoevaluación estable, firme y generalmente alta, así como de autoestima y de respeto por parte de otras personas. La autoestima fuerte es aquella basada en la capacidad real, en las realizaciones o incluso en el respeto de terceros. Entre las necesidades de estimación están el sentimiento de fortaleza, realización, adecuación, confianza frente al mundo, independencia y libertad.

e. Necesidad de Autorrealización:

Cuando es satisfecha genera sentimientos de autoconfianza, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad y debilidad, desamparo.

Como vimos en la teoría de Maslow sobre las necesidades, estas se encuentran jerarquizadas y son establecidas en diferentes niveles, siendo las primordiales las básicas o vitales que tienen que ser forzosamente satisfechas y que partirán para satisfacer necesidades superiores, el incumplimiento de estas necesidades genera una baja autoestima y el complejo de inferioridad y la satisfacción de estas necesidades apoya el sentido de vida y la valoración como

individuo y profesional, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización

2.1.2.4. Satisfacción con el Desempeño Didáctico

En la aplicación de las estrategias didácticas, los docentes muchas veces suelen olvidar la función del contexto. Las comprenden como modelos estándares de aplicación y eluden el nivel formativo de los estudiantes, esto quiere decir que las estrategias didácticas que se aplican en el nivel de la educación básica regular no pueden ser las mismas que las que se aplican en el nivel superior en tanto requieren mayor seriedad y profundidad.

“Mientras el sistema educativo funciona con categorías propias de los orígenes de la Modernidad, los demás sistemas sociales contemporáneos lo hacen sostenidos en categorías y procedimientos acuñados en la época que de un tiempo a esta época se conoce como postmodernidad” (Dallera, 2010, p. 14). Esto repercute indudablemente en la idoneidad de las habilidades de los estudiantes que formamos en el plano epistémico, antropológico y ético.

Además, Zabalza (2003), sostiene que “pensar en la Universidad en abstracto es un craso error, porque hoy en día no estamos actuando en abstracto; estamos funcionando como una entidad que se puede autogestionar, autodirigir y auto organizar internamente” (p. 28).

La docencia actual necesita urgentemente revisar y replantear sus supuestos teóricos y sus prácticas en los espacios del aula. Imprimir ingenio, creatividad y compromiso en la actividad de todos los días. Porque en esta tarea, quien no cambia en el acontecer cotidiano de enseñar y aprender, no contribuye en nada (Charry, 2008, p. 28). Es en esta dinámica donde el quehacer concreto del

docente en el aula debe involucrarse. Mientras exista mayor correspondencia entre el servicio y las expectativas estudiantiles, mayor será el éxito en términos de satisfacción.

2.1.2.5. SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO ACADÉMICO

Domínguez (2010), manifiesta que “la eficiencia del docente como un conjunto de habilidades y destrezas demostradas en el aula, a través del dominio del tema y competencias inherentes para la enseñanza, propiciando un clima favorable en la construcción de conocimientos, así como la calificación elevada que reciben por parte de los alumnos”.

Según De la Torre (2003), citado en Charry (2008), entre las connotaciones del docente como profesional, el primer lugar está referido a la posesión del conocimiento académico con un nivel satisfactorio. Es lo que se le pediría a cualquier profesional al que se le compra un servicio. Que conozca aquello que nos vende, que posea el dominio o conocimiento suficiente sobre la materia. En ese sentido, un docente ha de estar no solo informado, sino formado en el contenido que imparte, y conocer la epistemología de dicho contenido (p. 45).

Quispe (2004), menciona que “es inconcebible que un académico, un intelectual, un hombre culto no sea capaz de exponer sus ideas en forma coherente y sistemática” (p. 80). La posesión de un conocimiento con un nivel satisfactorio implica conocer el producto que es ofrecido, léase nivel de conocimiento. Sobre todo, en el terreno educativo, la forma (o didáctica) implica conocer el fundamento epistemológico del contenido, seleccionarlo, secuenciarlo, estructurarlo y proponerlo de acuerdo a la madurez de los sujetos con quienes el docente interactúa.

Un estudiante satisfecho con la institución donde estudia en el fondo ratifica la calidad de la misma. Esta calidad se encuentra directamente relacionada con el desempeño docente la cual cubrirá las expectativas de los estudiantes, que los ayude a cumplir sus metas académicas.

2.1.2.6. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA ESTUDIANTIL

La Universidad Politécnica de Madrid (2012), elaboró una encuesta para medir el índice de satisfacción del estudiante. Las dimensiones utilizadas para el estudio fueron:

- ***Organización de la Enseñanza:***

Comprende la metodología, técnicas y evaluación transmitidas por la plana docente. Si es claro en explicaciones, resuelve dudas, clases bien preparadas, trato amable a alumnos, planeación de la asignatura, facilitación de la revisión de exámenes.

- ***Organización Académica:***

La satisfacción de los estudiantes con relación a los conocimientos y la presta de atención demostrada por el personal administrativo y docente, y sus destrezas para aconsejar credibilidad y confianza, al igual que la disponibilidad y voluntad para apoyar al educando y proporcionar el servicio. Abarca aspectos tales como orientación de la currícula; desarrollo y calidad de los maestros; metodología de las áreas; sistemas de evaluación y nivel académico.

- ***Servicios de Soporte a la Educación:***

Abarca los servicios que propician la adecuada participación en la institución y en actividades de esparcimiento, conocimientos y habilidades físicas, dichas actividades podrían ser servicios como equipos de computación estas

actividades pueden ser servicios de biblioteca, equipos de computación, recursos audiovisuales e instalaciones de los laboratorios, recreación y deportes, actividades culturales y librerías.

- ***Infraestructura y Servicios Institucionales:***

Encuadra la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación y con el funcionamiento de los servicios estudiantiles, la apariencia de las aulas, salas de estudio, entre otros:

2.2. BASES CONCEPTUALES

2.2.1 Conceptos Básicos

- ***Desempeño Didáctico:***

Conjunto de acciones que realiza el docente con el fin de presentar de forma clara y ordenada los conocimientos de un determinado tema a los estudiantes. Incluye para este fin estrategias contextualizadas y el acompañamiento pertinente de métodos, técnicas e instrumentos siempre en función de las necesidades de los estudiantes.

- ***Desempeño Académico:***

Evidencia concreta del dominio de los fundamentos teóricos concernientes a una disciplina científica. Implica además un conocimiento amplio y actualizado en el marco globalizante de la información.

- ***Docencia:***

Proceso de reproducción cultural orientado a la formación y desarrollo de las personas que participan en él y por lo cual reciben una acreditación social válida en la cultura en la cual se desenvuelve.

- **Educación:**

Proceso de enseñanza y aprendizaje que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de la cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad Nacional, latinoamericana y mundial.

- **Estrategia Didáctica:**

Conjunto de acciones planificadas por el docente, involucra la aplicación de métodos, técnicas y el uso de materiales, que son empleados de manera flexible y adaptativa con el fin de propiciar experiencias de aprendizajes significativos en los estudiantes.

- **Satisfacción del Estudiante:**

Coincidencia entre las expectativas del estudiante con la realidad concreta en que se desenvuelve como tal. Está íntimamente ligado con lo que se quiere, se espera, o se desea.

2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes de la investigación

A. Domínguez (2010), desarrollo la investigación que tiene por título: “*Desempeño y Satisfacción de los graduados de un programa de formación docente*”, para optar el grado de maestro en la Especialización en Docencia (ED) por la Universidad Autónoma de Yucatán. trabajó con una población de 93 profesores egresados de la especialización en docencia (ED) de la Universidad de Yucatán durante los años 2004 a 2007, dicho programa estuvo dirigido a profesionales que habían concluido sus estudios de

licenciatura en otro campo del conocimiento y ejercían la docencia en el nivel medio superior o superior. Entre la principal conclusión a las que arriba, es:

- El grado de satisfacción es óptimo, pues en más del 89% de los docentes manifestaron estar satisfechos con los contenidos vistos, la forma en que enseñaban los maestros y la aplicabilidad de las estrategias presentadas por los docentes.

B. Jiménez, et al (2011), en su investigación titulada “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad autónoma de Nayarit”, para optar al grado de maestro en docencia universitaria por la Universidad de Nayarit, indaga qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad de Nayarit (México) en relación al plan de estudios vigente; para ello, diseñó y aplicó una encuesta a 960 estudiantes, la conclusión más importante a la que arriba, es:

- promedio general de satisfacción de los estudiantes es regular (58%), por lo que conviene realizar acciones concretas de revisión y actualización de currículos y perfiles de egreso, programas de actualización de docentes, estandarización de metodologías de enseñanza y aprendizaje; organización de los profesores y mejoramiento del proceso de evaluación.

Antecedentes Nacionales:

C. Rodríguez (2002), en su investigación intitulada “Desempeño docente y nivel académico de los estudiantes de secundaria I.E. Augusto Salazar Bondi del Callao”. El objetivo fue determinar cómo influyo el desempeño docente en el rendimiento académico, los resultados mostraron que los docentes con

mejor desempeño generaban un mejor aprovechamiento de las horas de clase, y esto influyo positivamente en los estudiantes, producto de dicha investigación se llegó a la siguiente conclusión más relevante:

- Para que el docente se desempeñe con éxito, tiene que conocer diferentes técnicas. Para desarrollar una metodología apropiada necesitara invertir más tiempo personal y esfuerzo, solo de esta manera podrá crear o adoptar técnicas que utilizara en e l aula, donde la motivación, cumplió un papel importante para el aprendizaje, sin embargo, los docentes no le daban la importancia necesaria.

D. Fuentes (2010), desarrollo la investigación que tiene por título, “La didáctica del docente y el grado de aceptación por el aprendizaje de los estudiantes de la facultad de ingeniería electrónica y mecatrónica de la universidad tecnológica del Perú”. Para optar al grado académico de maestro en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; producto de la investigación, arriba a la siguiente conclusión:

- El empleo de las estrategias didácticas apropiadas de ningún modo disminuye el esfuerzo requerido en la práctica docente, más bien contribuye con el propósito en el que se empeñan profesor y estudiante.

E. Rivas (2012), en la tesis titulada “Relación entre el desempeño docente y el logro de objetivos educacionales de estudiantes de la escuela de enfermería la universidad nacional mayor de san marcos”. Para optar al grado académico de maestro en la Unidad de Posgrado de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tuvo como objetivo mejorar la

calidad de la formación, de la educación que mide el talento humano, el impacto que tienen los profesionales en los escenarios laborales y en este caso, fundamentalmente la formación de profesionales enfermeros que se requieren de una formación integral, basada no solo en conocimientos científicos tecnológicos si no también aspectos humanísticos. Se demostró la hipótesis de trabajo que planteo en relación entre el desempeño y el logro de los objetivos educacionales en estudiantes de enfermería de la UNMSM ($R = 0.373$ Valor $p=0.035$). La principal conclusión a la que arribó fue:

-Es necesario que los docentes de enfermería mejoren sus quehaceres profesionales actualizándose no solo en aspectos cognitivos y procedimentales propios de su quehacer sino fundamentalmente en aspectos pedagógicos que le permitan establecer una buena relación interpersonal con el estudiante y desarrollar estrategias metodológicas tendientes al logro del modelo personal y profesional.

F. Reymer (2011), en el trabajo de investigación que tiene por título, “Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes del programa de doctorado en educación de la universidad nacional mayor de san marcos”. Para optar al grado académico de doctor en Educación y Docencia Universitaria en la Unidad de Posgrado de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; concluye que:

-La educación es un servicio articulado al complejo mundo de las leyes del mercado en el marco de un mundo globalizado, posmoderno y neoliberal que exige que los servicios sean calificados bajo la percepción de los consumidores; en ese sentido, la satisfacción del estudiante deviene en exigencia para las instituciones educativas cuya administración tendría que

contemplar mecanismos para medir y cubrir las expectativas de los estudiantes.

- Existe una relación significativa entre el nivel de desempeño docente y el nivel de satisfacción de los estudiantes por el servicio educativo que brinda el programa de Doctorado en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

De acuerdo a las conclusiones arribadas por los investigadores en los trabajos de investigación consideradas como antecedentes, en ello se puede afirmar que es muy importantes el desempeño docente para mejorar el servicio educativo de calidad, del mismo modo entre las variables desempeño docente y satisfacción académica, existe correlación entre ellas.

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Hipótesis General

Existe correlación positiva significativa entre el desempeño docente y la satisfacción académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en el semestre académico 2018-I de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

3.1.2. Hipótesis Específica

- El nivel de desempeño docente que se evidencia en la Escuela Profesional de Turismo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, en cada una de sus dimensiones, es poco favorable con tendencia a ser favorable.
- El nivel de satisfacción académica que muestran los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es poco favorable.

3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

- **VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE):** Desempeño docente
- **VARIABLE 2 (DEPENDIENTE):** Satisfacción académica

3.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de Variables – Desempeño Docente.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Desempeño docente Entendido como el despliegue de sus capacidades pedagógicas, responsabilidad laboral, naturaleza de sus relaciones interpersonal es con alumnos, padres, directivos, colegas y representantes de las instituciones de la comunidad y la reflexión sobre los resultados de su labor (Valdés, 2004).	I. Capacidades pedagógicas	I.1 Entrega silabo I.2 Organiza los contenidos de la asignatura I.3 Incluye material didáctico y bibliografía I.4 Desarrolla los contenidos I.5 Aplica recursos y estrategias didácticas I.6 Criterios de evaluación definidos y coherentes I.7 Conoce y domina el contenido de la asignatura I.8 Promueve la investigación I.9 Transmite entusiasmo y estimula el estudio I.10 Incentiva la participación
	II. Responsabilidad	II.1 Asistencia II.2 Preocupación por el aprendizaje de los estudiantes II.3 Cumplimiento de compromisos programados II.4 Cumplimiento de asesoría y tutoría a los estudiantes II.5 Reporta notas y devuelve exámenes a los estudiantes II.6 Evalúa de acuerdo al silabo
	III. Relaciones interpersonales	III.1 Propicia un clima de respeto y confianza III.2 Respeta las ideas y mantiene buenas relaciones con los estudiantes III.3 Transmite sus conocimientos sin egoísmos III.4 Estimula los méritos III.5 Ejerce autoridad y apego a las normas
	IV. Resultados de su labor educativa	IV.1 Las actividades contribuyeron a lograr los objetivos IV.2 El desarrollo de la asignatura genero conocimientos y habilidades en los estudiantes IV.3 El desarrollo de la asignatura fomento actitudes y valores en los estudiantes IV.4 El desarrollo de la asignatura contribuyo al proceso formativo integral de los estudiantes

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

Tabla 2. Operacionalización de Variables - Satisfacción Académica.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
SATISFACCIÓN ACADÉMICA	Blanco y Blanco (2007) señala que la satisfacción académica estudiantil hace referencia al esfuerzo que hace diversas instituciones con el fin de desarrollar un entorno positivo orientado al servicio, donde los estudiantes manifestaran su competitividad en la enseñanza que realiza el educador	D1: Organización de la Enseñanza	-Preparación y actualización -Sistema de evaluación -Metodología de enseñanza	Escala de intervalo
		D2: Organización académica	-Organización de los contenidos de los programas -Organización del tiempo -Formación práctica y vinculación con la comunidad	
		D3: Servicios de soporte a la educación.	-Servicios de bibliotecas y laboratorio -Servicios de laboratorio -Aula de innovación	
		D4: Infraestructura y servicios institucionales	-Habitabilidad de ambientes -Suficiencia de espacios -Seguridad de las instalaciones	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. *AMBITO DE ESTUDIO: Localización Política y Geográfica*

4.2. *Tipo y Diseño de Investigación*

4.2.1 *Tipo de Investigación*

El tipo de investigación es teórica sustantiva, este es el punto de partida, el inicio, desde la formulación de los objetivos a través del desarrollo de la investigación; se tiene como propósito de describir cada una de las variables y posteriormente establecer el nivel de relación o correlación que existe entre ambas variables, y a partir de ello fortalecer el nivel de argumentación teórica de dichas variables, hasta el análisis de los datos.

Se encuentra en el marco teórico con las proposiciones que despliegan supuestos e hipótesis, estas deben ser explícitamente formuladas.

Nivel de Investigación:

El presente trabajo de investigación corresponde al nivel descriptiva correlacional.

Descriptivo Correlacional; (Hernández, 2002, p.92). El estudio descriptivo; es la meta del investigador y esta consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; mediante los estudios descriptivos se busca también especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

El estudio correlacional; (Hernández, 2002, p.93,94). Es la asociación de las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, la finalidad de este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos.

4.1.2 *Diseño de Investigación*

A la presente investigación le corresponde el diseño No experimental, con corte transversal

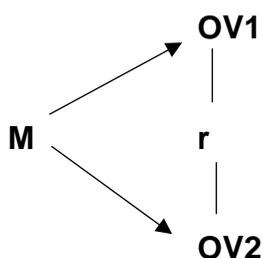
Diseños no experimentales (Hernández, 2002, p.152) podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural.

Investigación transeccional o transversal (Hernández, 2002. P.154)

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Figura 1

Relación entre variables



Donde:

M = Muestra de estudio

O = Observación sobre las variables de estudio

V1 y V2 = Las variables en estudio.

r = Niveles de relación existentes entre las variables.

MODELO DE APLICACIÓN LINEAL

Modelo Lineal

$$f(SA) = DD$$

DONDE:

SA = Satisfacción Académica

DD = Desempeño Docente

4.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población de estudio corresponde a los 482 estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo, matriculados en el semestre académico 2018-I, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

4.5. TAMAÑO DE MUESTRA

4.5.1 Selección de Muestra

Según, (Gorgas, 2011) para poder estudiar correctamente una población, mediante la diferencia estadística, es fundamental que la muestra este bien escogida.

La técnica de muestreo aplicado es el muestreo probabilístico, es decir se eligió la muestra de acuerdo a los propósitos de la investigación, en este caso para determinar el número de sujetos muestrales se aplicó como criterios de inclusión, a los estudiantes matriculados en los semestres VII al X del calendario académico 2018-I, que en este caso son 135 estudiantes, el cual se consideró como muestra representativa, y cuyo cálculo se encuentra detallado en los ANEXOS de la presente investigación, para la misma, se aplicó la fórmula para determinación de muestra conociendo la población:

Figura 2

Fórmula para el cálculo del Tamaño de Muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z * p * q}$$

DONDE:

n: Tamaño de muestra buscado

N: Tamaño de la Población

Z²: Parámetro Estadístico

e²: Error de estimación

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

4.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS E INVESTIGACIÓN

Las técnicas de recojo de datos que fueron aplicados son:

Tabla 3

Técnicas e instrumentos aplicados

TECNICAS	INSTRUMENTOS
-Observación	-Fichas de investigación – Fichaje
-Encuesta	-Cuestionario para evaluar el desempeño docente
-Encuesta	-Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción académica.

4.7.1. Análisis e Interpretación de la Información

El análisis e interpretación de los datos recogidos a nivel de campo, serán procesados aplicando la estadística descriptiva, para lo que haremos uso de tablas y figuras que permitan explicar los resultados de la investigación y de acuerdo a los propósitos de la misma, a fin de establecer los niveles de correlación entre las dos

variables, se aplicara la Chi – cuadrado, el estadístico en mención nos permitirá establecer la correlación entre las variables en estudio, para dicho efecto se hará uso del SPSS- versión 23.

CAPITULO V

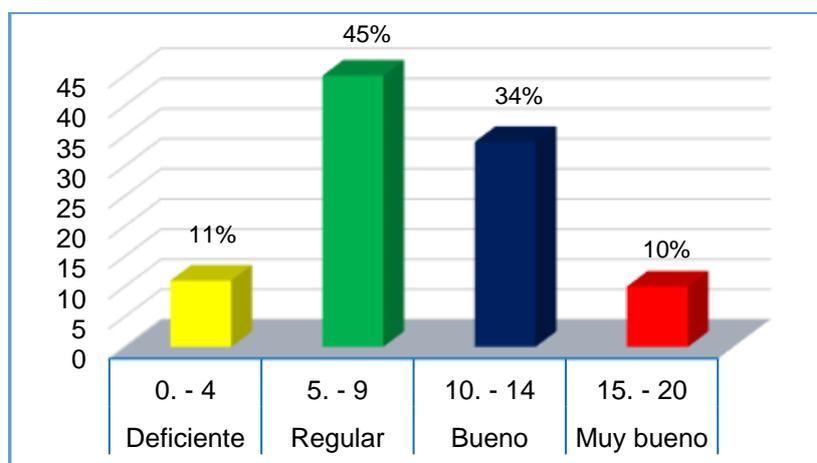
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO DOCENTE

Tabla 4
Capacidad pedagógica

Categorías	Rango	X	%
Deficiente	0 - 4	14	11
Regular	5 - 9	61	45
Bueno	10 - 14	46	34
Muy bueno	15 - 20	14	10
Total		135	100

Figura 2
Capacidad pedagógica



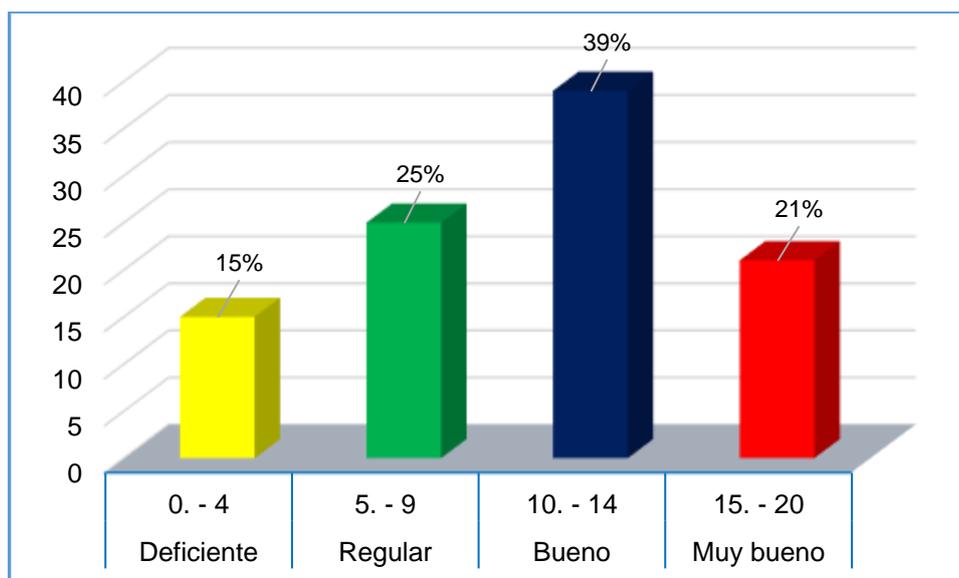
Resultados del software estadístico SPSS v-24

Análisis e Interpretación: En la tabla y figura anterior se presentan los resultados de la dimensión capacidad pedagógica del desempeño docente, en ello se observa que, el 45% de los estudiantes consideran como regular la capacidad pedagógica de sus profesores, el 34% dicen que es buena, el 11% mencionan como deficiente y solo el 10% de los estudiantes restantes indican como buena esta capacidad.

Tabla 5
Emocionalidad

Categorías	Rango	X	%
Deficiente	0 - 4	20	15
Regular	5 - 9	34	25
Bueno	10 - 14	52	39
Muy bueno	15 - 20	29	21
Total		135	100

Figura 3
Emocionalidad



Resultados del software estadístico SPSS v-24

Análisis e Interpretación: En la tabla y figura anterior se presentan los resultados de la dimensión emocionalidad de los profesores dentro del desempeño docente, en ello se observa que, el 39% de los estudiantes consideran que sus profesores tienen una buena emocionalidad, el 25% dicen que es regular, el 21% mencionan como muy buena y solo el 15% de los estudiantes restantes indican como deficiente la emocionalidad de sus profesores.

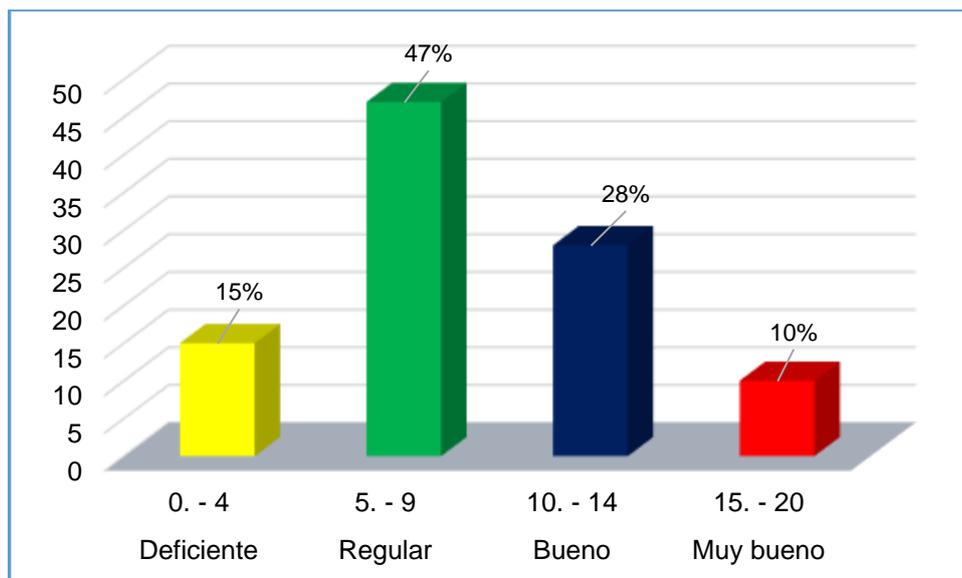
Tabla 6

Responsabilidad laboral

Categorías	Rango	X	%
Deficiente	0 - 4	21	15
Regular	5 - 9	63	47
Bueno	10 - 14	38	28
Muy bueno	15 - 20	13	10
Total		135	100

Figura 4

Responsabilidad laboral



Resultados del software estadístico SPSS v-24

Análisis e Interpretación: En la tabla y figura anterior se presentan los resultados de la dimensión responsabilidad laboral, en ello se observa que, el 47% de los estudiantes consideran como regular la responsabilidad laboral de sus profesores, el 28% dicen que es buena, el 15% mencionan como deficiente y solo el 10% de los estudiantes restantes indican como buena la responsabilidad laboral de sus profesores.

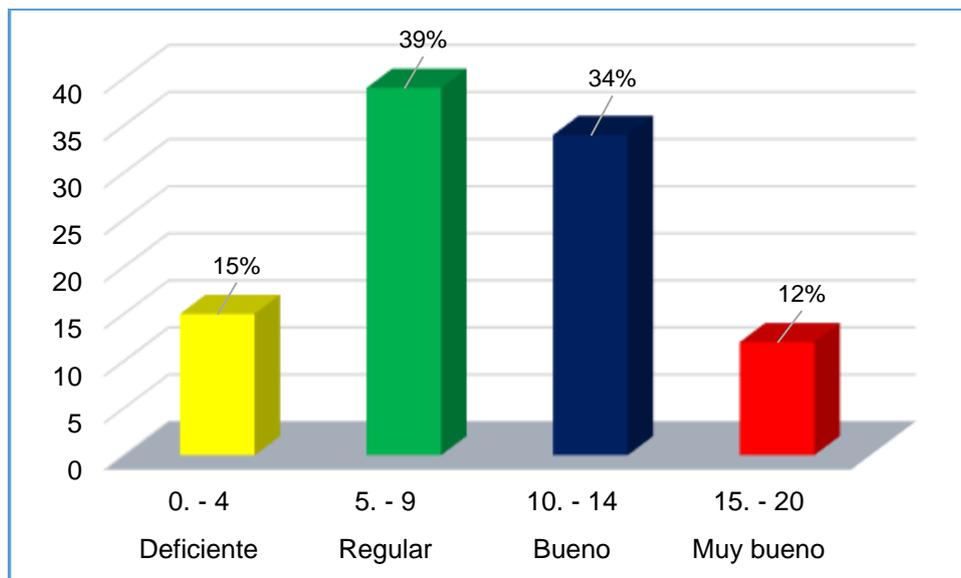
Tabla 7

Relaciones interpersonales

Categorías	Rango	X	%
Deficiente	0 - 4	21	15
Regular	5 - 9	52	39
Bueno	10 - 14	46	34
Muy bueno	15 - 20	16	12
Total		135	100

Figura 5

Relaciones interpersonales



Resultados del software estadístico SPSS v-24

Análisis e Interpretación: En la tabla y figura anterior se presentan los resultados de la dimensión relaciones interpersonales del desempeño docente, en ello se observa que, el 39% de los estudiantes consideran como regular las relaciones interpersonales de sus profesores, el 34% dicen que es buena, el 15% mencionan como deficiente y solo el 12% de los estudiantes restantes indican como muy buena las relaciones interpersonales.

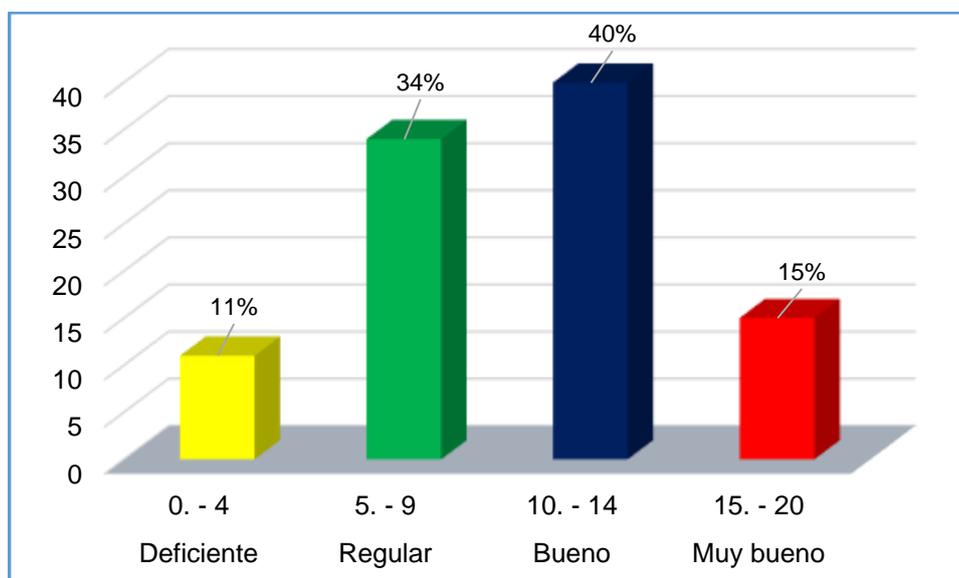
Tabla 8

Labor educativa

Categorías	Rango	X	%
Deficiente	0 - 4	16	11
Regular	5 - 9	45	34
Bueno	10 - 14	54	40
Muy bueno	15 - 20	20	15
Total		135	100

Figura 6

Labor educativa



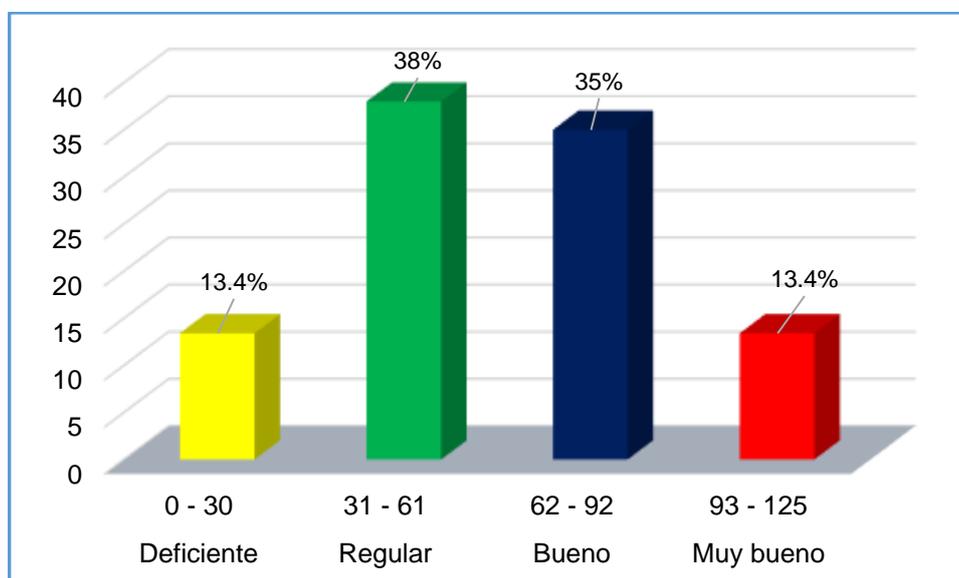
Resultados del software estadístico SPSS v-24

Análisis e Interpretación: En la tabla y figura anterior se presentan los resultados de la dimensión capacidad pedagógica del desempeño docente, en ello se observa que, el 45% de los estudiantes consideran como regular la capacidad pedagógica de sus profesores, el 34% dicen que es buena, el 11% mencionan como deficiente y solo el 10% de los estudiantes restantes indican como buena esta capacidad.

Tabla 9
Desempeño docente – Global

Categorías	Rango	X	%
Deficiente	0 - 30	18	13.4
Regular	31 - 61	51	38
Bueno	62 - 92	47	35
Muy bueno	93 - 125	18	13.4

Figura 7
Desempeño docente - Global



Resultados del software estadístico SPSS v-24

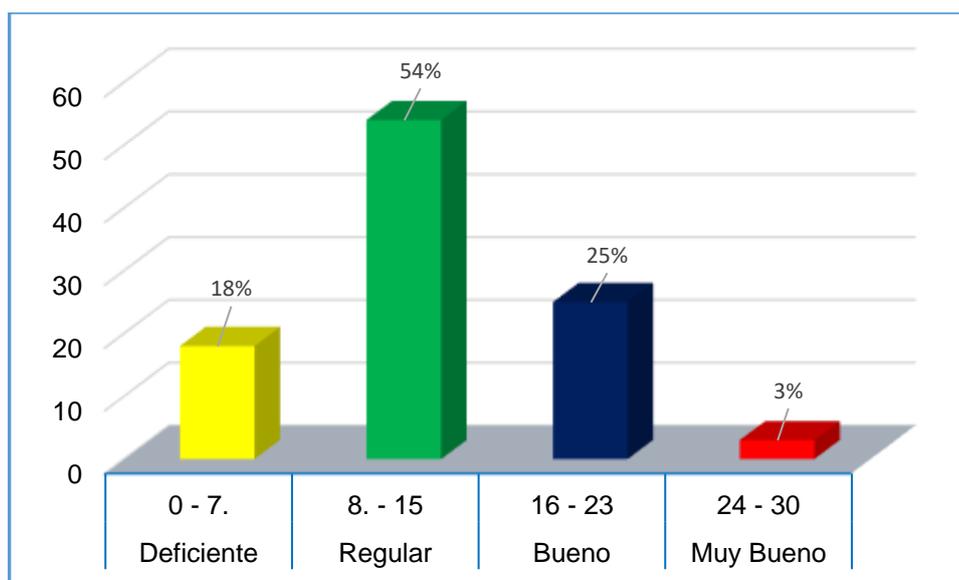
Análisis e Interpretación: En la tabla y figura anterior se presentan los resultados del desempeño docente en general, en ello se observa que, el 38% de los estudiantes consideran como regular el desempeño docente de sus profesores, el 35% dicen que es buena, el 13.4% mencionan como muy buena y el 13.4% de los estudiantes restantes indican como deficiente el desempeño docente de sus profesores.

5.2. RESULTADOS DE LA SATISFACCION ACADÉMICA

Tabla 10
Enseñanza

Categorías	Rango	X	%
Deficiente	0 - 7	24	18
Regular	8 - 15	73	54
Bueno	16 - 23	34	25
Muy Bueno	24 - 30	4	3
Total		135	100

Figura 8
Enseñanza



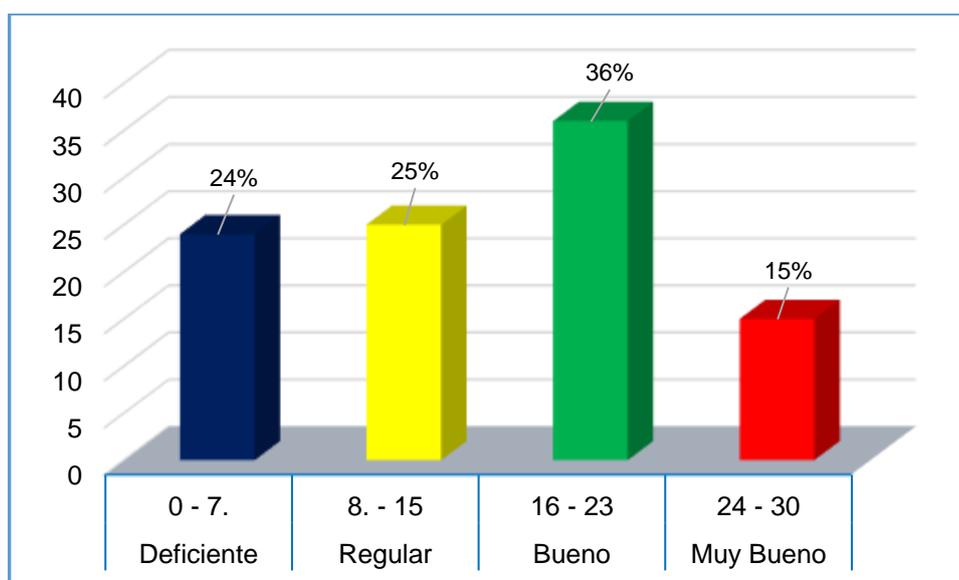
Resultados del software estadístico SPSS v-24

Análisis e Interpretación: En la tabla y figura anterior se presentan los resultados de la dimensión enseñanza de la satisfacción académica, en ello se observa que, el 54% de los estudiantes consideran como regular su satisfacción sobre la enseñanza de sus profesores, el 25% dicen que es buena, el 18% mencionan como deficiente y solo el 3% de los estudiantes restantes indican como muy buena su satisfacción sobre la enseñanza.

Tabla 11
Organización

Categorías	Rango	X	%
Deficiente	0 - 7	32	24
Regular	8 - 15	34	25
Bueno	16 - 23	49	36
Muy Bueno	24 - 30	20	15
			100

Figura 9
Organización



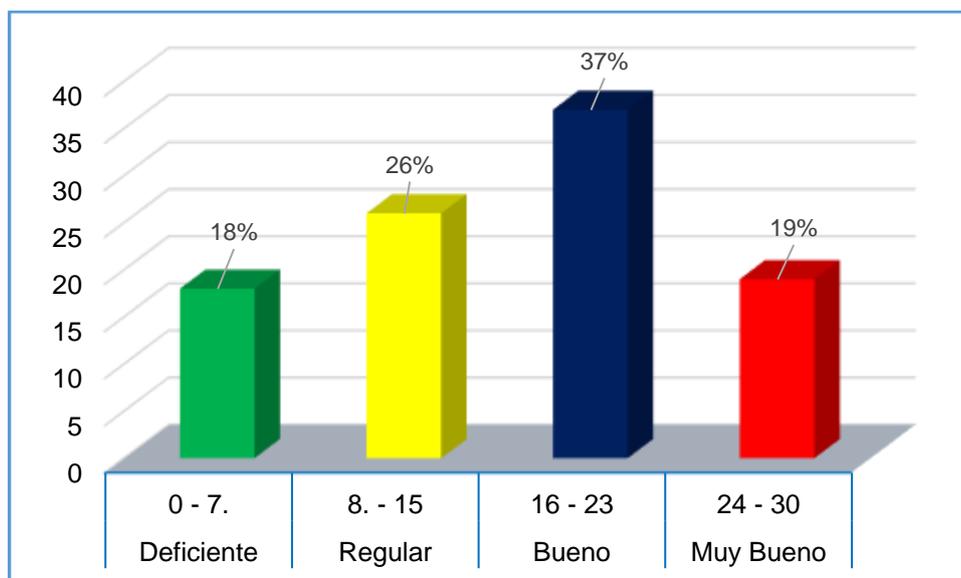
Resultados del software estadístico SPSS v-24

Análisis e Interpretación En la tabla y figura anterior se presentan los resultados de la dimensión organización de la satisfacción académica, en ello se observa que, el 36% de los estudiantes consideran como buena la satisfacción sobre la organización, el 25% dicen que es regular, el 24% mencionan como deficiente y solo el 15% de los estudiantes restantes indican como muy buena la satisfacción sobre la organización.

Tabla 12
Infraestructura

Categorías	Rango	X	%
Deficiente	0 - 7	24	18
Regular	8 - 15	35	26
Bueno	16 - 23	50	37
Muy Bueno	24 - 30	26	19
			100

Figura 10
Infraestructura



Resultados del software estadístico SPSS v-24

Análisis e Interpretación: En la tabla y figura anterior se presentan los resultados de la dimensión infraestructura de la satisfacción académica, en ello se observa que, el 37% de los estudiantes consideran como buena la satisfacción sobre la infraestructura, el 26% dicen que es regular, el 19% mencionan como muy buena y solo el 18% de los estudiantes restantes indican como deficiente la satisfacción sobre la infraestructura.

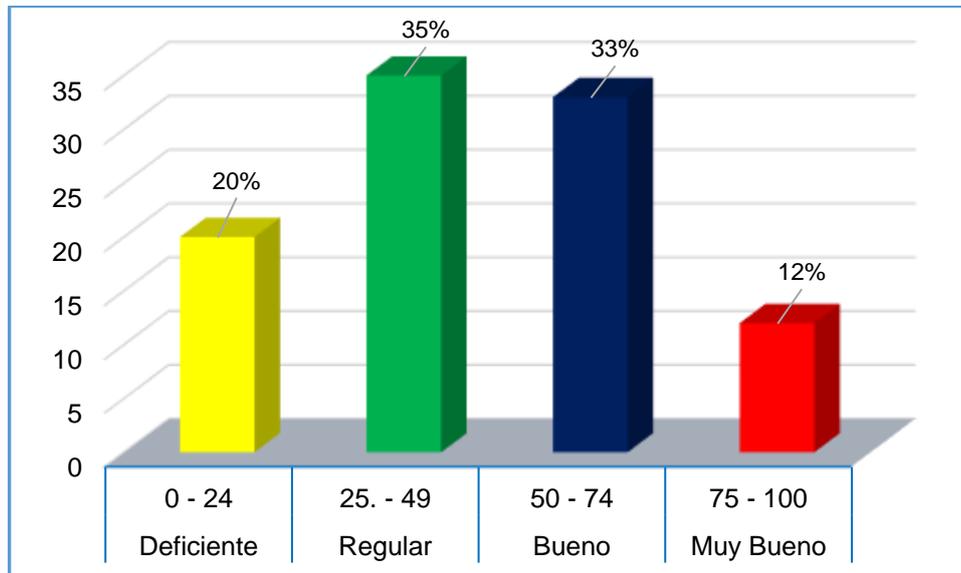
Tabla 13

Satisfacción académica - Global

Categorías	Rango	X	%
Deficiente	0 - 24	27	20
Regular	25 - 49	47	35
Bueno	50 - 74	44	33
Muy Bueno	75 - 100	17	12
Total		135	100

Figura 11

Satisfacción académica - Global



Resultados del software estadístico SPSS v-24

Análisis e Interpretación: Análisis e Interpretación: En la tabla y figura anterior se presentan los resultados sobre la satisfacción académica, en ello se observa que, el 36% de los estudiantes consideran como regular su satisfacción académica de la Escuela Profesional de Turismo, el 33% dicen que es buena, el 20% mencionan como deficiente y solo el 12% de los estudiantes restantes indican como muy buena su satisfacción académica.

5.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para probar la hipótesis de investigación previamente se ha planteado las hipótesis estadísticas, estas se presentan a continuación:

5.3.1. Hipótesis General:

Hi: Existe relación entre el Desempeño Docente y la Satisfacción Académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en el semestre académico 2018-I de la UNSAAC.

Ho: No existe relación entre el Desempeño Docente y la Satisfacción Académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en el semestre académico 2018-I de la UNSAAC.

5.4. RESULTADOS DE LA PRUEBA DE HIPOTESIS

5.4.1. Independencia del Chi Cuadrado

A fin de demostrar la existencia o no de la correlación entre las variables de estudio: desempeño docente y satisfacción académica, se procedió primero a realizar una prueba de Independencia del Chi cuadrado.

Tabla 14

Prueba de independencia de Chi cuadrado entre variables

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	342,189 ^a	161	,000
Razón de verosimilitud	136,163	161	,982
Asociación lineal por lineal	13,089	1	,000
N de casos válidos	135		

El resultado del valor calculado en la tabla anterior es de $p= 0.000$, entonces como $p<0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables estudiadas no son independientes estadísticamente.

5.4.2. Estadístico *r* de Pearson

Posteriormente se aplicó el estadístico de la *R* de Pearson, a fin de determinar la existencia de correlación entre las variables en estudio, los resultados se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 15

Prueba de correlación R de Pearson para las variables en estudio

		Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,498	,105	3,931	,000 ^c
N de casos válidos		135			

El coeficiente de correlación entre las variables en estudio es de 0,498, lo cual indica una correlación positiva directa moderada entre las variables en estudio, al 95% de probabilidad de ocurrencia, tal como se muestra en la tabla anterior.

5.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados encontrados en la presente investigación, confirman que existe una satisfacción académica moderado de los estudiantes en la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC, sobre la enseñanza, organización e infraestructura; estos resultados no son concordantes con las conclusiones arribadas por: Domínguez (2010), en el trabajo de investigación que tiene por título: “Desempeño y satisfacción de los graduados de un programa de formación docente”, ya que en una de sus conclusiones menciona que, existe una satisfacción

óptima, pues en más del 89% de los docentes manifestaron estar satisfechos con los contenidos vistos, la forma en que enseñaban los maestros y la aplicabilidad de las estrategias presentadas por los docentes.

Por otra parte Jiménez, et al (2011), en su investigación titulada “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad autónoma de Nayarit”, que entre sus conclusiones mencionan que, el promedio general de satisfacción de los estudiantes es regular (58%), por lo que conviene realizar acciones concretas de revisión y actualización de currículos y perfiles de egreso, programas de actualización de docentes, estandarización de metodologías de enseñanza y aprendizaje; organización de los profesores y mejoramiento del proceso de evaluación. Estos resultados si son concordantes con los arribados en las conclusiones de la presente investigación.

Según los resultados encontrados por Reymer (2011), en el trabajo de investigación que tiene por título, “Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes del programa de doctorado en educación de la universidad nacional mayor de san marcos”, entre sus conclusiones, menciona que: existe una relación significativa entre el nivel de desempeño docente y el nivel de satisfacción de los estudiantes por el servicio educativo que brinda el programa de Doctorado en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; estos resultados de la investigación en mención son concordantes con los encontrados en la presente investigación, ya que en ambos casos se determina la existencia de correlación entre las variables desempeño docente y la satisfacción académica. Desde el mismo de vista metodológico ambos trabajos de investigación, son similares en

procedimiento a que siguen al determinar la correlación entre las variables en estudio.

5.5.1. Propuesta de Lineamientos para mejorar el Desempeño Docente

Objetivos de la Propuesta

a). General

Mejorar el nivel de satisfacción académica en la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC.

b). Específicos

- Implementar el monitoreo y acompañamiento para el proceso educativo personalizado.
- Promover cursos de capacitación sobre sistema de organización institucional.
- Implementar un plan de gestión en la mejora de la infraestructura.

Actividades:

- 1). Diseñar y aprobar un plan de Monitoreo, Acompañamiento y Evaluación; en base a la problemática percibida en la Escuela Profesional a fin de promover las visitas continuas en la ejecución de sesiones de aprendizaje de las diferentes asignaturas que se desarrollan.
- 2). Organizar cursos de capacitación docente en temas de gestión integrada de sistemas de organización institucional a fin de mejorar los sistemas organizacionales en la Escuela Profesional, bajo el paradigma actual.

3). Diseñar, implementar y ejecutar un plan de mejora en la infraestructura de la Escuela Profesional en base a los requerimientos institucionales en pro de la mejora de atención al usuario.

4). Promover el establecimiento de estándares de contenido y de desempeño que asegure las competencias profesionales del docente al egresar de los procesos formativos. Estos estándares servirán para orientar tanto los procesos de formación como de los de la evaluación del desempeño. Lograr el alineamiento de los estándares de formación con el currículo, que comprende lo que el estudiantado deber saber y ser capaz de hacer. Formularlos genéricamente en una primera etapa y especializada por niveles, ciclos o áreas en una segunda y hacerlo de forma abierta, que dé cabida a estilos docentes diversos.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe correlación entre el desempeño docente y la satisfacción académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en el semestre académico 2018-I de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, tal como se evidencia en los resultados de la prueba R de Pearson determinado de un valor de 0,498 a una probabilidad de ocurrencia del 95%, lo que demuestra la existencia de correlación positiva, directa y moderada entre las variables en estudio.

SEGUNDA: El nivel de desempeño docente que se evidencia en la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es regular en el 38% según la percepción de los estudiantes y en cada una de sus dimensiones: en capacidad pedagógica es buena en el 34%, en emocionalidad es buena en el 39%, en responsabilidad laboral es regular en el 47%, en relaciones interpersonales es regular en el 39% y en labor educativa es buena en el 40%.

TERCERA: El nivel de satisfacción académica que muestran los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es regular en el 37% de los estudiantes que la considera en este nivel.

CUARTA: Los lineamientos pertinentes planteados para mejorar el desempeño docente y lograr una educación de calidad con los estudiantes muestra en estudio, debe responder a la problemática en el que se desarrolla la actividad educativa en la Escuela Profesional de Turismo.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A las autoridades de la Escuela Profesional de Turismo, que deben tomar muy en cuenta los resultados a las que se arribó en la presente investigación y a partir del cual plantear estrategias pertinentes que permitan mejorar por una parte el desempeño de los docentes y por otro lado de incrementar los niveles de satisfacción de los estudiantes con respecto a la institución educativa.

SEGUNDA: Promover a los docentes hacia la participación comprometida y responsable, para participar en cursos de capacitación en sistema de gestión organizacional y metodologías de enseñanza consideradas como paradigmas en la actualidad.

TERCERA: Implementar y aplicar la propuesta de lineamientos a fin de mejorar el desempeño docente, a través de la mejora de cada una de las dimensiones de la tarea docente en cada una de las áreas formativas del profesional en Turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente fundamentos, modelos e instrumentos*. Chile: Editorial del Magisterio.
- Alves, H., & Raposo, M. (2005). *La medición de la satisfacción en la enseñanza Universitaria: el ejemplo de la universidad de Beira Interior, Dpto. de Gestao e Economía, Covilha (Portugal)*. Covilha. Obtenido de <http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/>
- Añorga, J. (1995). *Glosario de Términos de Educación Avanzada*. La Habana: Editorial del Centro Nacional de Estudios de Educación Avanzada.
- Blanco, R., & Blanco, R. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria*. Puerto Rico: Editorial de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico.
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Lima: Editorial de la Universidad Pontificia Católica del Perú.
- Chacha, N. (2009). *Plan de mejoramiento del desempeño docente para la Unidad Educativa Santa María Mazzarello*.
- Charry, J. (2008). *Factores institucionales y personales relacionados a la capacitación para elaborar proyectos de investigación científica en doctorados de la Universidad Nacional de Educación*. Tesis, Universidad Nacional de Educación, Lima.
- Consejo Nacional de Educación. (2006). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. Lima.
- Dallera, O. (2010). *Sociología del sistema educativo (o crítica de la Educación cínica)*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- De la Cruz, J. (2008). *De la Cruz (2008)*. Lima: Editorial de la Pontificia Universidad Católica de Lima. Cuadernos de Pedagogía.
- Delgado, A. (2007). *Guía para el desarrollo del pensamiento creativo*. Lima: Editorial de la MINEDU. Obtenido de Guía para el desarrollo del pensamiento creativo: En <http://es.scribd.com/doc/21616054/Guia-Para-El-DesarrolloDel-to-Creativo#downloadDel-to-Creativo#download>
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Madrid, España: Editorial Santillana.
- Domínguez, R. (2010). *Desempeño y satisfacción de los graduados de un programa de formación docente*. Tesis, Universidad de Yucatán, Yucatán.
- Flores, J. (2003). *Estilos de liderazgo y su relación con el desempeño docente en el aula, según la percepción y evaluación de los alumnos del quinto grado de secundaria en los colegios estatales de áreas técnicas de la USE N° 06 Ate- Vitarle, Lima, Perú*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- García, L. (1996). *La actividad pedagógica profesional*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Gento, S. (2002). *La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional*. Madrid: Editorial Prentice Hall.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 16-27.
- Gorgas Garcia, J. C. (2011). *Estadística Basica para estudiantes de Ciencias*. Madrid: Universidad Complutence de Madrid.
- Hernández Sampieri, Roberto (2002). Metodología de la investigación. booksmedicos.org 6ª edición. (p.92,p.93, p.153, p.154).
- Herrán, A. (8 de Julio de 2003). *Didactica Universitaria*. Obtenido de Nevada.es: <http://nevada.ual.es:81/ufid/archivos/DIDACTICA%20UNIVERSITARIA,%20LA%20OCARA%20DURA%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD.pdf>
- Herrera, E. (2017). *Estilo de liderazgo directivo y su relación con el desempeño docente en la Institución Educativa Emblemática Santa Ana de la ciudad de Chincha – 2016*. Tesis, Universidad Nacional de Huancavelica, Lima.
- Jiménez, A. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Tesis, Universidad de Nayarit , México.
- Juvonen, J., & Wentzel, K. (2001). *Motivación y adaptación escolar*. México: Editorial de Oxford.
- Krutetski, A. (1989). *Psicología*. Moscú: Editorial Progreso.
- Maldonado, R. (2012). *Percepción del desempeño docente en relación con el aprendizaje de los estudiantes*. Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/628/3/maldonado_r.pdf
- Marrou, A. (1988). *Los programas de pedagogía universitaria en las universidades de Lima metropolitana. Diagnóstico y alternativa*. Tesis para optar el grado de doctor en Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Maslow, A. (1970). *Motivación y personalidad*. Barcelona: Ediciones Santiago.
- Ministerio de Educación . (2013). *Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial*. Lima.
- Montalvo, W. (2011). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las Instituciones Educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 de Huarochirí - 2008*. Tesis, Universidad Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Montenegro, A. (2007). *Evaluación del desempeño docente: fundamentos, modelos e instrumentos*. Colombia: Editorial Colección Aula Abierta .

- Murillo, J. (2008). Hacia un modelo de eficacia escolar. Estudio multinivel sobre los factores de eficacia en las escuelas españolas. *Revista electrónica iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 4-28.
- Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). (1991). *Estándares de calidad para la evaluación del desarrollo*. España: Editorial del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España.
- Petrovski, A. (1985). *Psicología evolutiva y pedagógica*. Moscú: Editorial Progreso.
- Pinaya, B. (2005). *Constructivismo y prácticas de aula en Caracollo*. Bolivia: Editorial Plural.
- Quispe, V. (2004). *Estudio de los factores que inciden en el empleo del método expositivo en los institutos superiores pedagógicos (privados) de Lima*. Tesis para optar el grado de magíster en Educación, Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Reeve, J. ((1994). *Motivación y emoción*. Madrid: Editorial McGraw-Hill.
- Reymer, A. (2011). *“Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes del programa de doctorado en educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Rivas, L. (2010). *Relación entre el desempeño docente y el logro de objetivos educacionales de estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la UNMSM*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Sacristán, G. (1992). *Profesionalización docente y cambio educativo*. Buenos Aires: Editorial Miño y Davila .
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2001). *Comportamiento del consumidor*. México: Editorial Prentice Hall.
- Serna, H. (1984). *Formación pedagógica de profesores universitarios y Recursos para la docencia*. Santiago de Chile: Editorial Alfabetá.
- Tardif, M. (2004). *Los saberes del docente y su desarrollo profesional*. Madrid: Narcea.
- Torres, J. (04 de Diciembre de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/organización-talento/gestion-del-desempeño-y-su-comportamiento.htm>
- Unesco. (1975). *Developper l'habitude de la lecture, Etudes et documents d'information*. Paris.
- Universidad Politécnica de Madrid (UPM). (2012). *Encuesta para medir el índice de satisfacción del alumno en el centro. Escuela universitaria de arquitectura técnica*. España. Obtenido de <http://www.euatm.upm.es/ANECA/anexo.pdf>.
- Valdés, H. (2004). *Manual de buenas prácticas de evaluación del desempeño profesional de los docentes*. Lima, Perú: Editorial de la Biblioteca Nacional del Perú.

- Valle, A., Núñez, J., Rodríguez, S., & González, S. (2002). *La Motivación Académica*. Madrid: Editorial Pirámide .
- Vildoso, J. (2002). *para cimentar las bases teóricas de la satisfacción formación profesional en el coeficiente intelectual en los estudiantes de tercer año de la Facultad de Educación*. Tesis, Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Zabalza, M. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario: Calidad y desarrollo profesional*. España: Editorial Narcea.
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista electrónica psicología científica*, 32-44.

ANEXOS

Tabla 16. Anexo 1. Matriz de consistencia

	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION
Problema	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente		
<p>. Determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en el semestre académico 2018-I de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el Desempeño Docente y la Satisfacción Académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en el semestre académico 2018-I de la UNSAAC</p>	<p>Existe relación entre el Desempeño Docente y la Satisfacción Académica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en el semestre académico 2018-I de la UNSAAC</p>	<p>Desempeño Docente</p>	<p>TIPO: Teórica sustantiva</p> <p>Nivel : Correlacional-Transversal</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>La población de estudio corresponde a los 152 estudiantes matriculados en los semestres VII al X del calendario académico 2018-I de la Escuela Profesional de Turismo, de la UNSAAC</p>
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente	<p>Para el desarrollo del estudio se utilizará el siguiente esquema del diseño de modelo lineal de relación directa</p> $f(SA) = DD$ <p>Donde:</p> <p>SA = Satisfacción Académica</p> <p>DD = Desempeño Docente</p>	$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z * p * q}$ <p>Donde:</p> <p>n: Tamaño de muestra buscado</p> <p>N: Tamaño de la Población</p> <p>Z²: Parámetro Estadístico</p> <p>e²: Error de estimación</p> <p>p: Probabilidad de éxito</p> <p>q: Probabilidad de fracaso</p> <p>SELECCIÓN DE MUESTRA</p> <p>Muestreo probabilístico, para estudiantes matriculados en los semestres VII al X del calendario académico 2018-I de la Escuela Profesional de Turismo, que en este caso son 135 estudiantes</p> <p>TECNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p>Muestreo estadístico estratificado</p>
<ul style="list-style-type: none"> Establecer el nivel de desempeño docente que se evidencia en la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Determinar el nivel de satisfacción académica que muestran los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Plantear lineamientos de desempeño docente para una educación de calidad con los estudiantes muestra en estudio. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer el nivel de Desempeño Docente que se evidencia en la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC. Determinar el nivel de Satisfacción Académica que muestran los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC Plantear lineamientos de desempeño docente para una educación de calidad con los estudiantes muestra en estudio 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel de Desempeño Docente que se evidencia en la Escuela Profesional de Turismo en la UNSAAC, es poco favorable con tendencia a ser favorable. El nivel de Satisfacción Académica que muestran los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en la UNSAAC, es poco favorable. 	<p>V1: Desempeño Docente.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidades Pedagógicas. Responsabilidad Relaciones Interpersonales Resultado de su labor educativa. <p>V2: Satisfacción Académica</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización de la enseñanza. Organización Académica 		

- | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Servicios de soporte a la educación.• Infraestructura de servicios institucionales. | | |
|--|--|--|--|--|--|

ANEXO. 2

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO MUESTRAL

Con el fin de determinar el tamaño de muestra debido para la investigación, se siguió con el rigor estadístico científico a fin de obtener el conociendo sobre el número de estudiantes a ser encuestados siguiendo los siguientes pasos:

PRIMERO. FORMULA PARA EL CALCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA

Figura 12

Fórmula para el cálculo del Tamaño de Muestra conociendo el tamaño de la población

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z * p * q}$$

DONDE:

n: Tamaño de muestra buscado

N: Tamaño de la Población

Z²: Parámetro Estadístico

e²: Error de estimación

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

SEGUNDO. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA POBLACION

El tamaño de la población se determinó respecto al registro de matrículas por alumnos para el semestre académico 2018-I de la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC, el mismo que fue proporcionado por el Centro de Computo sobre el registro de matrículas, siendo que registra:

Figura 13

Matriculas Semestre 2018-I – Escuela Profesional de Turismo

N°	ESCUELA PROFESIONAL	GENERO		TOTAL
		F	M	
1	Turismo	390	280	670

UNSAAC - Dirección de Sistemas de Información – Unidad Estadística - 2018

Según detalla la Dirección de Sistemas de Información – Unidad Estadística – 2018 de la UNSAAC para el semestre académico 2018-I en los semestres académicos del VII al X, registraron sus matrículas 152 alumnos, quedando referido este valor como “N”

TERCERO: DETERMINACIÓN DE LOS VALORES ESTADISTICOS

- Parámetro Estadístico “Z”

Para calcular el nivel de confianza del Parámetro Estadístico “Z”, que es la probabilidad que este se encuentre en el intervalo de confianza, designamos el siguiente valor para (p) mediante $1 - \alpha$:

Figura 14

Intervalo de confianza para Z

$$P [-z \alpha/2 < z < z \alpha/2] = 1 - \alpha$$

Siendo que el valor de confianza. $\alpha = 95\%$, entonces:

Figura 15

Cálculo del valor Z

$1 - \alpha$	$\alpha/2$	$z \alpha/2$
0.95	0.025	1.96

- **Error de Estimación “e”**

Para hallar el error de estimación “e” tomamos como referencia el valor del Parámetro Estadístico “Z” a un intervalo de confianza del 95%. Como se detalla a continuación respecto a la Tabla de Apoyo al Cálculo del Tamaño de una Muestra por Niveles de Confianza:

Figura 16

Apoyo al Cálculo del Tamaño de una Muestra por Niveles de Confianza

Certeza	95%
Z	1.96
e	0.05

- **Probabilidad de Éxito “p” y Fracaso “q”**

Para el cálculo de la probabilidad de Éxito “p” y Fracaso “q” tomamos como referencia el valor de cumplimiento del 80% bajo la siguiente relación:

$$p = 0.80$$

$$q = 1 - p = 0.20$$

CUARTO: CALCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA

N: Tamaño de la Población = 152 alumnos

Z²: Parámetro Estadístico = (1.96 ^ 2) = 3.8416

e²: Error de estimación = (0.05 ^ 2) = 0.0025

p: Probabilidad de éxito = 0.80

q: Probabilidad de fracaso = 0.20

Reemplando y operando en la Fórmula para el cálculo del Tamaño de Muestra conociendo el tamaño de la población obtenemos:

$$n = \frac{152 * 1.96^2 * 0.80 * 0.20}{0.05^2 * (152 - 1) + 1.96 * 0.80 * 0.20}$$

$$n = 135$$

Por tanto, el tamaño de la muestra requerida a un intervalo de confianza del 95% y un error del 20% es de 135 estudiantes encuestados matriculados en el semestre académico 2018-I de la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC.

ANEXO. 3

Cusco, 04 de abril de 2022

CARTA Nro. 026-2022/CADP

Señora:
LIC. RAQUEL INDIRA VILLAFUERTE FARFAN
Jr. Anta B-1
Urbanización Progreso - Wanchaq
Presente. /

De mi especial consideración.

Referencia: Solicitud de Validación de Cuestionario

ASUNTO: Refrendo Instrumento de Investigación – Cuestionario SATISFACCION ACADEMICA

Por medio de la presente y en atención a la referencia sobre la solicitud de validación del Cuestionario SATISFACCION ACADEMICA; instrumento de investigación para la tesis de investigación: DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN ACADEMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO EN EL SEMESTRE 2008-I DE LA UNSAAC. Remito resultados de calificación de los valores obtenidos según las 3 metodologías a detalle siguiente:

Nro. de elementos: 18	Estadísticas de Fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	Alfa Estandarizado	
	Varianza de los ítems	SPSS (23)	Factor (9.3)
Likert_5	0.824	0.70	0.71

Resultados:

Primero: Respecto a la escala Likert de 5 puntos (niveles de tabulación) que se detalla en la investigación, se tiene como resultado de la Varianza de los ítems un valor de 0.824 que indica una *buena* consistencia interna de la escala como suma de las respuestas de sus elementos cotejados por una escala visual análoga.

Segundo: Respecto al cálculo realizado por los programas SPSS (23) y Factor (9.3) los resultados de los ítems son de 0.70 y 0.71 respectivamente, lo que indica una *aceptable* consistencia interna de la escala.

Por tanto; por la presente *hago el refrendo respectivo conforme a la fiabilidad y validez del instrumento de investigación Cuestionario SATISFACCION ACADEMICA*; instrumento de investigación para la tesis de investigación: DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN ACADEMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO EN EL SEMESTRE 2008-I DE LA UNSAAC.

Adjunto: ANEXO 1 – Informe Técnico Nro 010- 2022 - Refrendo Instrumento de Investigación – Cuestionario SATISFACCION ACADEMICA

Sin otro particular.

Atentamente,

 COLEGIO DE ECONOMISTAS DEL CUSCO

Econ. Carlos Alberto Delgado Pr
C.E.C. N° 1119

DNI: 40350419
DIRECCION: Av. de los Incas Nro. 1500 – Wanchaq
TELEFONO: 570-000-949
EMAIL: carlos-economia@hotmail.com

CARTA Nro. 027-2022/CADP**Señora:****LIC. RAQUEL INDIRA VILLAFUERTE FARFAN**

Jr. Anta B-1

Urbanización Progreso - Wanchaq

Presente. /

De mi especial consideración.

Referencia: Solicitud de Validación de Cuestionario**ASUNTO:** Refrendo Instrumento de Investigación – Cuestionario DESEMPEÑO DOCENTE

Por medio de la presente y en atención a la referencia sobre la solicitud de validación del Cuestionario **DESEMPEÑO DOCENTE**; Instrumento de investigación para la tesis de investigación: **DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN ACADEMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO EN EL SEMESTRE 2008-I DE LA UNSAAC**. Remito resultados de calificación de los valores obtenidos según las 3 metodologías a detalle siguiente:

Nro. de elementos: 18	Estadísticas de Fiabilidad		Alfa Estandarizado Factor (9.3)
	Alfa de Cronbach Varianza de los ítems	SPSS (23)	
Likert_5	0.892	0.76	0.72

Resultados:

Primero: Respecto a la escala Likert de 5 puntos (niveles de tabulación) que se detalla en la investigación, se tiene como resultado de la Varianza de los ítems un valor de 0.892 que indica una **buena** consistencia interna de la escala como suma de las respuestas de sus elementos cotejados por una escala visual análoga.

Segundo: Respecto al cálculo realizado por los programas SPSS (23) y Factor (9.3) los resultados de los ítems son de 0.76 y 0.72 respectivamente, lo que indica una **aceptable** consistencia interna de la escala.

Por tanto, por la presente *hago el refrendo respectivo conforme a la fiabilidad y validez del instrumento de investigación Cuestionario DESEMPEÑO DOCENTE*; instrumento de investigación para la tesis de investigación: **DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN ACADEMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO EN EL SEMESTRE 2008-I DE LA UNSAAC**.

Adjunto: ANEXO 1 – Informe Técnico Nro 011- 2022 - Refrendo Instrumento de Investigación – Cuestionario **DESEMPEÑO DOCENTE**

Sin otro particular.

Atentamente,


COLEGIO DE ECONOMISTAS DEL CUSCO

 Econ. Carlos Alberto Delgado Paz
 C.E.C. N° 1819

DNI: 40350419

DIRECCION: Av. de los Incas Nro. 1500 – Wanchaq

TELEFONO: 970-090-949

EMAIL: carlos-economia@hotmail.com

ANEXO. 5

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

Indicaciones: Estimado estudiante, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la Satisfacción académica estudiantil por lo que se le solicita que responda las preguntas con la mayor sinceridad posible debido a que servirá para mejorar la práctica docente y por ende los aprendizajes de los estudiantes. Responda considerando la siguiente escala:

De acuerdo (A)

Indeciso (I)

En desacuerdo (D)

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTAS		
			A (2)	I (1)	D (0)
Dimensión1: Organización de la Enseñanza	Preparación y actualización	1. La profesora de aula se prepara para el dictado de la clase.			
		2. La profesora de aula demuestra estar actualizada y siempre nos trae cosas nuevas.			
	Sistema de evaluación	3. La evaluación de los aprendizajes se lleva a cabo de manera justa			
		4. Los resultados de nuestra evaluación nos da a conocer el más pronto.			
	Metodología de enseñanza	5. Las estrategias metodológicas que utiliza la profesora nos permite un mejor aprendizaje			
		6. Las estrategias metodológicas utilizadas por la profesora motivan a los estudiantes para aprender			
Dimensión 2: Organización académica.	Organización de los contenidos de los programas	7. La profesora nos enseña paso a paso, de los más fácil a los más difícil			
		8. Los conocimientos que nos enseña la profesora son de interés para los estudiantes			
	Organización del tiempo	9. La organización del tiempo para el desarrollo de las clases es adecuada			

		10. En clases se respetan los tiempos previstos para cada una de las actividades				
	Formación práctica y vinculación con la comunidad	11. La profesora de aula se prioriza la formación teórica y práctica para un mejor aprendizaje				
		12. La profesora nos enseña relacionando las actividades de la escuela con las actividades de la vida cotidiana				
Dimensión 3: Servicios de soporte a la educación	Servicios de bibliotecas y laboratorio	13. La biblioteca brinda un buen servicio en relación a textos actualizados				
		14. El trato de los responsables de la atención bibliotecaria es adecuado				
	Servicios de Laboratorio	15. El laboratorio cuenta con materiales adecuados para realizar las prácticas de ciencias				
		16. Los horarios de atención en el laboratorio están bien distribuidos				
	Aula de innovación	17. El aula de innovación cuenta con equipo modernos en buen estado				
		18. El responsable del aula de innovación orienta el buen uso de los equipos				
Dimensión 4: Infraestructura y servicios institucionales.	Habitabilidad de ambientes	19. Las aulas de la institución se encuentran en buen estado				
		20. Los ambientes de atención administrativa de la institución se encuentran en buen estado de habitabilidad				
	Suficiencia de espacios	21. En la institución existen espacios suficientes para la recreación				
		22. En la institución existen espacios libres para áreas verdes				
	Seguridad de las instalaciones	23. Existen señalizaciones que indican las zonas seguras en la institución				
		24. DE manera general existe seguridad en las instalaciones de la institución				
			TOTAL			

ANEXO. 6**CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO DOCENTE**

Estimado estudiante, el siguiente cuestionario es de carácter anónimo su procedimiento será reservado, por lo que pedimos sinceridad en su respuesta.

ESCALA:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	CAPACIDADES PEDAGOGICAS	1	2	3	4	5
1	Dominan tus profesores los temas que te enseñan					
2	Tus clases son dirigidas con dinamismo y entusiasmo.					
3	Tus profesores explican de manera clara los diversos temas que enseñan.					
4	Consideras importante cada una de tus clases para tu aprendizaje.					
	EMOCIONALIDAD					
5	Consideras que tus maestros reconocen tus logros y valoran tu esfuerzo.					
6	Consideras que existe un ambiente de confianza y respeto en el aula y en todo tu colegio.					
7	Te animan que expreses tus opiniones con libertad.					
8	Te atienden cuando necesitas conversar con algún profesor – tutor.					
	RESPONSABILIDAD LABORAL					
9	La asistencia diaria a clases de tus profesores es puntual y permanente.					
10	Tus profesores controlan la disciplina en las clases.					
11	Recibes asesoría u orientación adicional por parte de tus profesores cuando tienes dudas					
12	Te revisan en cada clase tus cuadernos y tareas.					

	RELACIONES INTERPERSONALES					
13	Muestran actitudes de solidaridad ante situaciones que afecten a los estudiantes.					
14	Se muestra empático y accesible					
15	Sabe brindar consejos oportunos y valiosos					
16	Consideras que por lo general puedes confiar en tus profesores.					
	RESULTADOS DEL LABOR EDUCATIVO					
17	Tus evaluaciones guardan relación con los temas realizados en clase.					
18	Te brindan el tiempo suficiente para resolver tus exámenes y prácticas.					
19	Tus evaluaciones son diseñadas de manera claras y adecuado con tu avance.					
20	Te entregan a tiempo los resultados de tus evaluaciones.					

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO DOCENTE

Estimado estudiante, el siguiente cuestionario es de carácter anónima su procedimiento será reservado, por lo que pedimos sinceridad en su respuesta

ESCALA:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ENSEÑANZA	1	2	3	4	5
1	Estas conforme con la metodología (forma de enseñar) de tus profesores.					
2	Estas conforme con el material educativo que utilizas en tu I.E (libros, audiovisuales guías, etc.)					
3	Las actividades y/o tareas que los profesores te mandan para casa favorecen a tu formación.					
4	El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con los avances tecnológicos.					
5	Consideras interesante las actividades extracurriculares (fuera de la CLASES) que se realizan en tu I.E.					
6	Estás satisfecho con el servicio académico que te brinda la I.E donde estudias					
	ORGANIZACION					
7	Las normas de convivencia de tu colegio están basadas, en la disciplina y puntualidad					
8	Las sanciones para los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son adecuados.					
9	La solución de la dirección es rápida ante un problema.					
10	La comunicación que se practica en el aula durante la clase es asertiva.					
11	El trato que te brindan tus profesores contribuye a tu formación.					

12	Estás de acuerdo como la dirección resuelve los problemas de los estudiantes.					
	INFRAESTRUCTURA					
13	La ubicación de tu I.E es de fácil acceso.					
14	Estás satisfecho con la infraestructura de tu I.E					
15	Las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.					
16	Las instalaciones de las aulas se encuentran aisladas de los ruidos del exterior					
17	Los servicios higiénicos se mantienen limpios y en buen estado					
18	La sala de cómputo está equipado, con programas actuales y con un rápido servicio de internet.					

ANEXO. 7

Figura 17

PANEL FOTOGRAFICO – fachada de la escuela profesional de Turismo.



Figura 18

Aplicación de los instrumentos en aula.



Figura 19
Aplicación de Instrumentos en aula.



Figura 20
Esperando al siguiente semestre.



Figura 21

Aplicando los Instrumentos en aula 2.



Figura 22

Aplicando los Instrumentos en aula 3



Figura 23
Aplicando Instrumentos en aula 4

