

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO**



TESIS

**CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA Y EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN LOS ESTUDIANTES DE LA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ - HUANCAYO, 2019**

PRESENTADO POR

PERCY CLEMENTE ROJAS ESCALERA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA**

ASESOR

Dr. WILLIAM EDUARDO MORY CHIPARRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN DE LOS PROCESOS INDUSTRIALES Y DE LOS
SERVICIOS**

LIMA-PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a la memoria de mis padres, Anastasia Escalera Parra y Clemente Rojas Mateo.

A mi madre mujer coraje que nunca se rindió en luchar por sus sueños, madre que con su ejemplo constante hizo de mí una persona profesional con ética y valores. A ellos mi entera gratitud.

A mi esposa y mis hijos por brindarme todo su cariño y apoyo para seguir siempre adelante quienes me dan la fuerza para seguir luchando por mis sueños.

Agradecimiento

A Dios por darme salud y bienestar brindándome la oportunidad de realizar la maestría y concluirlo satisfactoriamente.

A mi familia por brindarme las fuerzas y aliento para poder continuar y terminar una etapa de mi carrera profesional.

A todos mis maestros ya que contribuyeron en poder realizar mi investigación permitiéndome alcanzar mi desarrollo profesional.

Índice

Páginas Preliminares	Páginas
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Definición del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Hipótesis de la investigación	16
1.4.1. Hipótesis general	16
1.4.2. Hipótesis específicas	17
1.5. Variables y dimensiones	17
1.6. Justificación de la investigación	19

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.2. Bases teóricas	26
2.3. Definición de términos básicos	38

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación	40
3.2. Diseño de investigación	41
3.3. Población y muestra de la investigación	41

3.4. Técnicas para la recolección de datos	43
3.4.1. Descripción de los instrumentos	43
3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos	44
3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	44

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras	45
4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones	45
4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones	53
4.1.3. Prueba de normalidad	54
4.1.4. Contrastación de hipótesis de la investigación	54

Capítulo V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos	59
5.2. Conclusiones	62
5.3. Recomendaciones	63

FUENTES DE INFORMACIÓN	64
-------------------------------	----

ANEXOS	69
---------------	----

Anexo 1. Matriz de consistencia	70
--	----

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos	71
---	----

Anexo 3. Base de datos	76
-------------------------------	----

Anexo 4. Evidencia digital de similitud	87
--	----

Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio	88
---	----

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable Calidad de Enseñanza Universitaria</i>	18
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable Satisfacción académica</i>	19
Tabla 3	<i>Población de la investigación</i>	42
Tabla 4	<i>Distribución de frecuencias de la variable calidad de enseñanza universitaria, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	45
Tabla 5	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión recursos humanos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	46
Tabla 6	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión recursos materiales - financieros, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	47
Tabla 7	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión proceso educativo, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	48
Tabla 8	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión resultado académico, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	49
Tabla 9	<i>Distribución de frecuencias de la variable satisfacción académica, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	50
Tabla 10	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión aspectos académicos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	51
Tabla 11	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión aspectos administrativos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	52
Tabla 12	<i>Relación entre calidad de enseñanza universitaria y la satisfacción académica según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	55

Tabla 13	<i>Relación entre la calidad de enseñanza universitaria y el aspecto académico según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	56
Tabla 14	<i>Relación entre la calidad de enseñanza universitaria y los aspectos administrativos según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.</i>	58

Lista de figuras

<i>Figura 1</i>	Gráfica de barras de la variable calidad de enseñanza universitaria, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	46
<i>Figura 2</i>	Gráfica de barras de la dimensión recursos humanos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	47
<i>Figura 3</i>	Gráfica de barras de la dimensión recursos materiales, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	48
<i>Figura 4</i>	Gráfica de barras de la dimensión proceso educativo, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	49
<i>Figura 5</i>	Gráfica de barras de la dimensión resultado académico, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	50
<i>Figura 6</i>	Gráfica de barras de la variable satisfacción académica, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	51
<i>Figura 7</i>	Gráfica de barras de la dimensión aspectos académicos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	52
<i>Figura 8</i>	Gráfica de barras de la dimensión aspectos administrativos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	53

Resumen

El presente trabajo busca determinar la relación entre la calidad de la educación universitaria y el nivel de satisfacción académica según los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro de Perú, Huancayo. 2019.

La investigación fue básica, cuyo nivel es descriptivo correlacional y el diseño es no experimental, transversal. El estudio tuvo una población de 350 estudiantes de la facultad de medicina humana de la UNCP. Se utilizaron dos instrumentos para medir las variables. El primero mide la calidad de la educación universitaria con 34 ítems y el segundo mide el nivel de satisfacción académica que contiene 22 ítems. Ambos instrumentos son válidos por el juicio de expertos y el coeficiente de Cronbach (V1: 0.90 y V2: 0.89). Los datos analizados se realizaron con la aplicación estadística EXCEL y SPSS versión 22. Según la evidencia estadística, se puede concluir que existe una relación significativa entre la calidad de la educación y la satisfacción académica (Rho: 0.910). le permite concluir que cuanto mayor sea la calidad de la educación superior, será satisfacción académica.

Palabras clave: Calidad de enseñanza universitaria, satisfacción académica, relación significativa.

Abstract

The present work seeks to determine the relationship between the quality of university education and the level of academic satisfaction according to the students of the Faculty of Human Medicine of the National University of Central Peru, Huancayo. 2019.

The research was basic, whose level is descriptive correlational and the design is non-experimental, transversal. The study had a population of 350 students from the faculty of human medicine of the UNCP. Two instruments were used to measure the variables. The first measures the quality of university education with 34 items and the second measures the level of academic satisfaction that contains 22 items. Both instruments are valid by the expert judgment and the Cronbach coefficient (V1: 0.90 and V2: 0.89). The analyzed data were made with the statistical application EXCEL and SPSS version 22. According to the statistical evidence, it can be concluded that there is a significant relationship between the quality of education and academic satisfaction (Rho: 0.910). allows you to conclude that the higher the quality of higher education, the academic satisfaction.

Keywords: Quality of university teaching, academic satisfaction, significant relationship.

Introducción

Esta investigación se enmarca en una de las funciones esenciales de las universidades en la región de Junín, que es la investigación científica. La calidad de la educación universitaria juega un papel muy importante en el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

El motivo que hace estudiar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes universitarios radica en el hecho, que son los actores principales que garantizan la existencia y mantenimiento de las universidades e instituciones educativas tanto públicas como privadas. “Los estudiantes son los que reciben la educación, son los que más pueden valorarla y, aunque tienen una opinión parcial, su opinión proporciona una referencia de valor categórico que debe tenerse en cuenta en la reingeniería académica” (Gento y Vivas, 2003). Actualmente, se toma mucho énfasis en conocer las expectativas que los estudiantes universitarios tienen sobre las condiciones para mejorar su proceso educativo y evalúan que universidades les brindaran mejores oportunidades dentro y fuera de las aulas.

Agustín (2015) señala que, “bajo este concepto, las universidades deberían proponer estrategias proactivas que garanticen los estándares de calidad actualmente regulados, en el caso particular de las universidades peruanas, en la Ley 30220”. A propósito de esto, las universidades hoy en día están en un tema de licenciamiento y tienen que mejorar principalmente en temas de calidad de enseñanza universitaria, quieran o no tienen que hacerlo, brindando muchos esfuerzos y recursos sobre todo en procesos de calidad académica, enseñanza y servicios al estudiante.

En el Capítulo I, “se detalla lo referente al planteamiento del problema, se desarrolla la descripción de la realidad problemática, se formulan los problemas, lo objetivos, se plantean las hipótesis general e hipótesis específicas, las variables e indicadores y la justificación de la investigación”.

En el Capítulo II, “corresponde al marco teórico y conceptual, donde se explora los antecedentes, se analizan las bases teóricas de este estudio y la definición de los términos básicos”.

En el Capítulo III, “se aborda la metodología de la investigación, abarca el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, asimismo las técnicas para la recolección de datos, la descripción de los instrumentos para el manejo de información, así como también la validez y confiabilidad de instrumentos, además las técnicas para el procesamiento y análisis de los datos”.

En el Capítulo IV, “se analiza los resultados de la investigación, se desarrolla la presentación e implementación de los datos obtenidos en tablas, gráficas y figuras, y la descripción del grado de relación que guardan las variables de estudio”.

En el Capítulo V, “se presenta la discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones para su perfeccionamiento y finalmente, se citan las fuentes de información, la sección de los anexos incluye los cuadros y las tablas con los resultados de la aplicación de los instrumentos”.

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Uno de los problemas que afrontan las instituciones educativas del nivel superior son la falta de calidad de enseñanza universitaria lo que se ve reflejado en la satisfacción académica de los estudiantes de nivel superior, lo que nos hace señalar que las universidades no están brindando una calidad de enseñanza adecuada como para reflejar una buena satisfacción de parte de los estudiantes.

La investigación se desarrolló en la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú, que es considerada una de más destacadas universidades del país. Actualmente las universidades públicas afrontan cada día mayor dificultad para ofertar una mejor calidad de educación superior, por muchos factores,

principalmente por el aumento exponencial de universidades privadas que ofertan educación superior sin considerar los parámetros mínimos de una formación de calidad.

Las autoridades y docentes consideran que la calidad de enseñanza universitaria se basa en parámetros ya establecidos sin considerar que los principales actores de la calidad gira en torno al propio estudiante ya que son ellos los que conocen su entorno, realidad y necesidades de aprendizaje, siendo nosotros los responsables de brindar los recursos materiales de calidad para que estos alumnos logren sus necesidades anheladas y con esto la satisfacción adecuada de los alumnos, cabe señalar que hay deficiencias en los estudiantes.

Entre los problemas más comunes es que los alumnos son formados en la educación básica con muchas deficiencias que son la baja comprensión lectora, la baja formación en investigación, problemas de redacción, escritura y otros.

Los estudiantes en la mayoría de los casos ingresan a las carreras sin tener definido exactamente que les gusta ya que a veces estudian carreras influenciados por los padres o personas cercanas, por lo que terminan dejando los estudios.

La calidad de enseñanza universitaria es un pilar muy poderoso para mejorar el perfil del egresado, ya cuanto mejor sea la calidad de enseñanza mejor serán las competencias que obtendrán los estudiantes universitarios, que estarán preparados para la competitividad tanto local, nacional e internacional.

Actualmente se está implementando capacitaciones en todo lo concerniente para mejorar la calidad de enseñanza universitaria por temas de acreditación de las universidades ya que es indispensable que cumplan ciertos requisitos como manejo de las clases virtuales, sílabos por competencias, instrumentos de evaluación, etc. todo esto que se está implementando mejorará las expectativas de los estudiantes y con esto la satisfacción.

Los docentes universitarios son especializados en su campo, tienen amplio dominio en sus temas donde lo que enseñan en clases lo aplican en la práctica por competencias.

Ante este escenario, la presente investigación tuvo como fin buscar la relación entre calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica de los estudiantes, ya que se considera que ambas variables son indispensables en el ambiente universitario, la calidad de enseñanza universitaria en cuanto mejora, en la misma medida mejorara el nivel de satisfacción de los estudiantes, por lo que cuanto mejor sea la calidad de enseñanza universitaria el alumno se sentirá satisfecho con lo adquirido en todo la vida universitaria, ya que tendrá las competencias adecuadas para poder competir contra estudiantes de otras universidades tanto locales, nacionales como internacionales.

Por esta razón, en la presente investigación se busca describir, relacionar y contrastar la hipótesis de que existe relación directa y significativa entre calidad de enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica, el cual se expresa en lo planteados a continuación.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y los aspectos académicos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019?

2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de enseñanza y los aspectos administrativos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y los aspectos académicos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.
2. Determinar la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y los aspectos administrativos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

1.4.2. Hipótesis específicos

1. La calidad de enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con los aspectos académicos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.
2. La calidad de enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con los aspectos administrativos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

1.5. Variables y dimensiones

Variable independiente(X): Calidad de enseñanza universitaria.

- Recursos humanos
- Recursos materiales y financieros
- Proceso educativo
- Resultado académico

Variable dependiente (Y): Nivel de satisfacción académica.

- Aspectos académicos
- Aspectos administrativos

1.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Calidad de Enseñanza Universitaria

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Recursos humanos	Formación profesional y didáctica del docente	1-3		
	Preparación previa del alumnado	4-5		
	Personal administrativo y de vigilancia	6		
Recursos materiales y financieros	Infraestructura	8-11		
	Disponibilidad de recursos de apoyo a la docencia	12		
	Disponibilidad de espacios	13	Desacuerdo=1	
	Horarios	14-15	Poco de acuerdo=2	Buena
	Servicios complementarios de la investigación	16-18	Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3	Regular
Proceso educativo	Competencias profesionales	19-21	De acuerdo=4	Mala
	Competencias académicas	22-24	Muy de acuerdo=5	
	Cumplimiento de la programación docente	25-26		
	Evaluación del rendimiento académico	27-28		
Resultado académico	Comprensión de contenidos	29		
	Conocimientos adquiridos	30-31		
	Uso de tutorías	32		
	Rendimiento académico	33-34		

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción académica

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Aspectos académicos	Infraestructura	1-3		
	Tecnología	4-5	Insatisfecho=1	
	Plana docente	6-8	Poco satisfecho=2	
	Metodología	9-11	Ni satisfecho ni	Alto
	Plan de estudios	12-14	insatisfecho= 3	Medio
Aspectos administrativos	Matricula	15	Satisfecho=4	Bajo
	Servicios administrativos	16-17	Muy satisfecho=5	
	Becas y convenios	18-19		
	Servicios generales	20-22		

1.6. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica en las siguientes razones.

El presente trabajo de investigación se propone informar y encontrar relaciones existentes entre calidad de enseñanza universitaria y nivel de satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Existe mucha preocupación de toda la sociedad y principalmente de los que formamos parte de la educación superior por el incremento de estudiantes insatisfechos académicamente por lo adquirido en las universidades, estudiantes con dificultad para adquirir las competencias anheladas, dificultad para obtener un rendimiento adecuado, la falta de motivación y la deserción estudiantil, entre otros.

Por lo cual, la investigación tiene como objetivo obtener información de parte de los estudiantes y establecer relación entre calidad de enseñanza universitaria y satisfacción

académica, fijando las deficiencias en temas de calidad de enseñanza universitaria para tomar decisiones y estrategias de mejora continua que promuevan el aprendizaje significativo, tomando conciencia los profesionales, no profesionales, administrativos y estudiantes en contribuir con la calidad de enseñanza universitaria y así mejorar la calidad de estudiantes egresados acorde con las expectativas anheladas capaces de realizar un adecuado desempeño profesional y así brindar a la sociedad un servicio con el más alto nivel de calidad.

La importancia radica en el análisis de la satisfacción académica como un componente de la calidad de enseñanza académica, ya que esta nos da la calidad educativa de una institución, por ende, es un factor estratégico en la política educativa de todos los países. Hablar de educación es un tema muy complejo que debe desarrollarse por si mismo, ya que afecta el desarrollo del ser humano en su totalidad e integralmente, por eso se considera que la satisfacción de los estudiantes es un instrumento vital para medir y evaluar la calidad de cualquier institución y poder intervenir con proyectos de trabajo para la mejora continua en educación superior de cada institución.

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

Retamozo R., E. (2018), *Desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes del X ciclo de la facultad de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte – 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Se utilizó el método hipotético-deductivo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. La población y muestra fue de 68 alumnos, en su conclusión demostraron que existe, una relación significativa positiva entre el desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes, lo cual pueden afirmar que se debe al trabajo pedagógico desarrollado por el docente, y el estudiante lograra sentirse satisfecho, cuando desarrolla sus habilidades y destrezas en el logro de sus competencias y sobre todo con la guía de su docente. Así también concluyen que el nivel de satisfacción académica estudiantil es bueno

y es evaluado con un nivel alto por lo cual podemos afirmar que se debe al desarrollo de las materias en clases, comunicación oportuna y asertiva con su docente, el apoyo de las áreas administrativas y la infraestructura.

Casas H., N., Nathalie B. (2017). *Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

El método empleado fue hipotético deductivo. El diseño fue no experimental de tipo transeccional. En el presente estudio se tuvo una población de todas las internas que realizaron internado, siendo un total de 66 alumnas, siendo la muestra igual que la población. Llegando a la conclusión de que encontraron una relación directa y significativa entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia.

Aguilar C., G. S. (2017). *Desempeño docente y la satisfacción académica en el curso de Física I de la Universidad Nacional del Callao, 2017.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básico con un diseño no experimental y de corte transversal. El nivel fue descriptivo correlacional. La técnica fue la encuesta. La población fue todos los alumnos que estén cursando el segundo ciclo del curso física I de la Facultad de Ingeniería Pesquera y Alimentos, se realizó un muestreo probabilístico obteniendo una muestra de 86. De acuerdo a los resultados obtenidos y una correlación de Spearman de ($r=0.571$), se asumen que existe una correlación positiva media, por lo tanto, existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica en el curso de Física y en los estudiantes del segundo ciclo de la Facultad de Ingeniería Pesquera y Alimentos, Universidad Nacional del Callao, 2017.

Alejo R., R. (2015). *La orientación docente, los medios didácticos y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo en el curso desarrollo del pensamiento matemático de la escuela profesional de educación de la facultad de educación de la UNMSM-2015*. (Tesis de maestría). UNMSM, Perú.

El estudio es descriptivo correlacional cuyo corte es transversal, y también es cuasi experimental. La población fueron los alumnos del curso, la muestra fue obtenida por medio de un muestreo aleatorio simple sin reemplazo con un 95 % de confianza y un margen de error de 0.052 teniendo como resultado a 120 estudiantes, la conclusión fue que la orientación docente y los medios didácticos tienen implicancias en la satisfacción de los estudiantes del curso desarrollo del pensamiento matemático. La Rho de Spearman para la variable docente y satisfacción del estudiante es 0.762 lo que indica que existe relación alta y directa proporcional entre las dos variables, mientras que la Rho de Spearman para la variable medios didácticos y satisfacción del estudiante es 0.561 lo que indica una relación moderada y directa proporcional entre las dos variables.

López Q., F. J. (2015). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las Universidades de la Región Junín*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú.

El tipo de investigación es aplicada con nivel de investigación descriptivo-correlacional, por que busca correlacionar las variables de investigación. La población de estudio es la totalidad de estudiantes de la Universidad Peruana Los Andes, Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería y la Universidad Privada Franklin Roosevelt haciendo un total de 2557 alumnos, se obtuvo una muestra de tipo intencional de 345 estudiantes. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La investigación concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicios educativos y satisfacción de los estudiantes de administración en las universidades de la región Junín, así

también demuestra que existe una relación directa y significativa entre la calidad y la satisfacción respecto al personal docente según los estudiantes de administración en las universidades de la Región Junín.

Antecedentes internacionales

Ortega M., J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico. (Tesis doctoral)* Universidad de Salamanca, España.

El objetivo es el análisis de la calidad de la educación desde la perspectiva del estudiante, procurando con ello aportar a la reducción de las deficiencias en la atención a las necesidades e intereses de los estudiantes y construir un instrumento de medida de la calidad de servicio percibida por el alumnado del espacio europeo de educación superior, que incluya también a los servicios electrónicos, concluye que la educación superior a nivel mundial se enfrenta a que el alumno debe adquirir mayores competencias, en un contexto nuevo de competencia por el estudiante, fundamentado tanto en razones de oferta y demanda, de oferta, como lo son la creciente liberación del sector, la integración de los sistemas universitarios, el incremento de la movilidad transfronteriza institucional, una mayor visibilidad de la oferta gracias a internet; y de demanda, como es el caso de las políticas incitadoras a la movilidad del profesorado y del alumno, la mayor formación en idiomas, la necesidad de construir un currículo internacional.

Pereira Puga, M. (2014). *Educación superior universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados. (Tesis doctoral)*. Universidad da Coruña, España.

El objetivo fue la elaboración y validación de una escala que mida la calidad percibida por el egresado y averiguar en qué medida la calidad percibida determina la

satisfacción del egresado. La metodología utilizada fue desarrollo de escalas, métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas, el estudio se realizó en una población de 2856 y por muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 744, cuya conclusión fue, en primer lugar, acerca de la validación de la idea de que el egresado de una institución universitaria tiene una percepción única de nivel de la calidad sobre la universidad donde ha culminado sus estudios, que es llamada la calidad percibida global. En segundo lugar, se ha validado una serie de dimensiones que el ex-estudiante capta como integrantes de lo que es calidad. En tercer lugar, se demostró una relación significativa positiva y directa entre la calidad percibida por el egresado y su satisfacción global.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), *Análisis de satisfacción de los alumnos con los servicios educativos ofertados por las instituciones de educación superior del valle de Toluca*. Universidad Autónoma del Estado de México, México. Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación, 13(2), 5-26.

El objetivo fue realizar un análisis de la satisfacción de los estudiantes de las prestaciones educativas de las instituciones del valle de Toluca. El diseño del estudio tuvo un corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental. La población fueron todos los estudiantes registrados en algunas instituciones con un total de 72145(anueis-2012), se obtuvo una muestra de 383 estudiantes. Concluye que las variables donde mayormente se encuentran satisfechos son: habilidades para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de los estudiantes. En cambio, las variables de infraestructura y servicios administrativos obtuvieron satisfacción inferior.

Rivera P.E.A. (2014), *Satisfacción educativa de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario, relacionada con las practicas pedagógicas de los docentes*. (Tesis de maestría). Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.

El objetivo fue identificar la satisfacción educativa que tienen los estudiantes y cómo las prácticas pedagógicas de los docentes universitarios influyen en la satisfacción educativa. La población fue estudiantes del profesorado de Computación e Informática, Química-Biología, Física Matemática y también estudiantes de las licenciaturas de Económico Contable, Matemática Física, idioma español, se aplicó un muestreo por conveniencia siendo un total de 31 estudiantes. Concluyen que la implementación de prácticas pedagógicas por parte del docente influye positivamente en la satisfacción educativa de los estudiantes y los aspectos que los docentes deben mejorar son el desempeño profesional y la actitud dentro y fuera del aula.

Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores (2013), *Satisfacción en los estudiantes universitarios: estudio de caso en una entidad educativa mexicana*. Universidad Federal de Santa Catarina, México. Revista iberoamericana de ingeniería industrial. ISSN 2175-8018.

El objetivo fue medir la satisfacción de los alumnos en una institución de educación superior mexicana usando un instrumento de medición de satisfacción del cliente a nivel universitario. Constituye un método exploratorio descriptivo. La población fue 163 estudiantes, concluyeron que la encuesta aplicada denominada satisfacción estudiantil universitaria podría utilizarse en la entidad educativa donde se realizó el estudio con el objetivo que se requiera, y presenta la característica de que es posible aplicarla en otros contextos de la educación superior ya sea en el interior o exterior del país.

2.2. Bases teóricas

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

Definición de la variable calidad de la enseñanza universitaria

Wilson (1992) citado por Saraiva (2008) definió el concepto:

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

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia española describe calidad como “la particularidad o grupo de particularidades innato a un objeto, que nos permite apreciarla y describirla como similar, superior o inferior del resto de su clase” (Miranda, Chamorro y Rubio, 2012, p. 7).

Se define calidad de servicios educativos de la siguiente manera:

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

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

Calidad, de acuerdo a lo revisado, es un concepto muy variable y pluridimensional que se enmarca a diversos aspectos de acuerdo al área al que se aplique su definición, al tratar de definir la calidad de enseñanza universitaria se tenemos que orientarnos hacia el servicio educativo que se recibe y percibe por cada estudiante, área o sección de una institución de educación superior. A la vez tenemos que señalar, que tiene muchas definiciones que se pueden adaptar y transformar de acuerdo al requerimiento de cada institución educativa, que dicho concepto a utilizar sea para la mejora y cambio constante de cada institución

Ley Universitaria N° 30220

De acuerdo a la Ley Universitaria (2014) el cual fue promulgada en busca de fortalecer los criterios de calidad en la educación universitaria y a la vez regular algunas normas de la autonomía universitaria, para la creación de nuevas universidades, esto se detalla en el artículo uno que dice:

“uno de los objetivos de la ley es la mejora continua de la calidad de la educación superior para la formación de profesionales con un nivel óptimo que permite un eficaz desenvolvimiento en su área laboral, a su vez entre los fines y principios de esta ley se encuentra el fortalecimiento a la calidad educativa. También la ley universitaria norma los criterios y principios de la evaluación, acreditación y certificación de las universidades para el alcance de la calidad de la enseñanza universitaria la cual es descrita en el capítulo V y artículo 30. Otorgándole la importancia debida a la cuarta disposición complementaria final de esta ley es considerada el punto de partida para la realización de los programas de fortalecimiento institucional para la calidad de las universidades públicas, siendo 12 universidades las consideradas, cuya finalidad es elaborar proyectos de mejora e

innovación educativa que sirve para programar presupuesto aplicable durante el periodo 2015 al 2021” (El Peruano, 2014, pp. 527211-527233).

La ley universitaria busca la renovación de la actividad universitaria y académica en universidades públicas y privadas, un reordenamiento que es muy necesario para la mejora continua de la ejecución principalmente en el servicio de calidad, que debe involucrar a todos los integrantes de cada universidad. Esta ley respalda el principio de control de calidad a través de la evaluación, acreditación y certificación.

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

La calidad de la educación superior

Según el SINEACE (2011) describió que el sistema educativo en el Perú se divide en dos componentes que constituyen la educación tanto básica como la superior, fundamentado en la Ley General de Educación (N° 28044, 2003). “Desde 1996, en nuestro país conviven tres modelos de universidades; (a) las públicas (Ley 23733); (b) las privadas sin fines de lucro (Ley 23733); (c) el tipo empresa (Decreto Legislativo N° 882). En el Perú la necesidad de brindar educación y obtenerla se ha acrecentado de modo muy importante en los últimos años, principalmente en el nivel superior. Por ello, la creciente aparición de entidades de educación superior de las cuales se incrementó de 31 universidades a 91, más que todo el incremento fue por la creación de las universidades privadas. Así mismo, las matrículas y el número de postulantes universitarios se han incrementado en los últimos años”. (pp. 6 - 7).

Según la UNESCO (1998) amplió la definición de calidad de la enseñanza universitaria refiriéndose que:

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

El Perú es un país pluricultural y complejo por lo cual la calidad de la educación superior debe adquirir ciertos parámetros y estándares para la apropiada provisión de este servicio y alcanzar el fin primordial que es la formación del estudiante de forma integral no solo en el aspecto educativo sino humanístico y así que se desenvuelva de forma óptima en la sociedad y contribuya con el desarrollo de nuestra patria.

Evaluación de la calidad de la educación superior

Vincenzi (2013) señaló que la evaluación de la calidad tiene sus propuestas en base a las dimensiones de una institución educativa de nivel superior: la superestructura, la estructura y la infraestructura. La superestructura es el ente superior de una entidad

educativa e incorpora la misión, la visión, los objetivos, las finalidades, el perfil del egresado y el modelo educativo. La estructura se relaciona con la organización académica y con los docentes y estudiantes del proceso educativo, comprende los diferentes planes de estudio, las líneas y los proyectos de investigación, las acciones de extensión y transferencia y de transmisión del conocimiento. La infraestructura se refiere a los recursos materiales, los recursos financieros, y los servicios (la biblioteca, la informática y otros). (Álvarez, et al, 2014, pp, 8 - 9).

Bartolomé, Blanco, Hernández y Murguey (2006) definieron la evaluación como:

Un proceso de valoración, sostenido en evidencias y entre sus propósitos está la de entender la situación actual de la organización y afrontar proyectos futuros. Debe tenerse en cuenta, como un proceso normal, duradero que acceda instaurar una cultura de evaluación para acrecentar la calidad de los distintos elementos que forman la institución. La evaluación y su posterior excusa cumplen con dos objetivos elementales, la primera que es contribuir con tener una distinta visión para la toma de decisiones en la producción de estrategias de cambio y mejora; la otra permite afianzar los logros obtenidos sobre la base del conocimiento e información conseguida en el proceso. Esta evaluación se debe llevar a cabo a través de la decisión originada en la propia institución, sea de los clientes de los servicios que brinda la institución, sea de los actores académicos o también de quienes presiden la gestión(p. 168).

La evaluación de la calidad es un proceso formativo que brinda a las instituciones la oportunidad de dar un vistazo al interior de su gestión y analizarla para poder instaurar cambios en busca de la mejora a través de un sustento permanente y progresivo, estableciendo una cultura de evaluación continua y así lograr su capacidad de autorregulación.

Acreditación de la calidad de la educación superior universitaria

Según la CONEAU (2008) señaló que:

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

La Ley del SINEACE N° 28740 (2006) definió:

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

Según la Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior - RIACES (2004) señaló que:

Calidad es considerada el nivel de atributos que marcan la diferencia propios a la enseñanza de nivel universitaria que cumplen con alguna demanda o alguna perspectiva establecida. Explicándolo de un modo más simple y somera se podría decir que se refiere al apropiado funcionamiento de las universidades o cualquier entidad de educación superior. Para medirse apropiadamente se establece la evaluación al docente, el método de aprendizaje, la gestión de los recursos y los resultados obtenidos. La

educación no es simplemente considerada obtención de instrucción o cultura, sino incluso de algunas técnicas y métodos, una educación pluricultural, el uso de la ciencia, la adquisición de un pensamiento superior y la suficiencia de reconocer la evolución. Es fundamental estimar hasta que nivel la organización y la gestión educativa afronta la actual problemática que presenta la nación y las acciones para resolver dicha situación. Por lo tanto, podemos decir que la acreditación mide la calidad a través de niveles y estándares no como un ordenamiento jerárquico. (CONEAU, 2008, pp. 11-12).

La acreditación es parte de un programa de evaluación de la educación universitaria en nuestro país, que va a permitir el reforzamiento y mejoramiento de los resultados obtenidos de la autoevaluación y evaluación externa a la que se ha sometido la institución educativa, todo este proceso tiene el objetivo de optimizar aquellos factores involucrados en el aprendizaje y en el crecimiento de las habilidades y destrezas que permitan conseguir un alto nivel de excelencia profesional y mejor desenvolvimiento en el trabajo.

Dimensiones de la variable calidad de la enseñanza universitaria.

Dimensión recursos humanos

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

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

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

Dimensión recursos materiales y financieros

“Los recursos materiales y financieros como un parámetro esencial que asienta la calidad y que se encuentra a la disposición de un servicio educativo” (Saraiva, 2008, pp.42-45).

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

Dimensión proceso educativo

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

Dimensión resultado académico

Los resultados académicos como aquella respuesta al proceso enseñanza - aprendizaje y que están vinculados estrechamente con el desenvolvimiento personal y social de los alumnos.

Fundamentación científica técnica y humanística de la variable satisfacción académica

Definición de la variable satisfacción académica

Satisfacción académica es la estimación positiva que normalmente tienen los alumnos de los productos y vivencias vinculadas con la educación que reciben, en tomo al interés de sus propias necesidades y al hecho del deseo de alcanzar sus expectativas. (Candelas, et al, 2013, p, 262).

Salinas y Martínez (2007) destacaron que es vital señalar que la satisfacción de los alumnos:

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

La satisfacción del estudiante en la universidad ha tomado una esencial trascendencia para las instituciones educativas de esta índole, pues dependen de ella para su subsistencia. “Solamente con la satisfacción del estudiante se logrará obtener el éxito estudiantil y la continuidad de los alumnos en la institución educativa, y más que todo, la creación de un valor positivo que va de persona en persona. De tal modo, es de vital importancia descubrir formas certeras para medir la satisfacción del estudiante en la educación superior,

proporcionando así a las universidades reconocer su realidad, contrastarla con la de los otros contendores y examinarla en el transcurrir del tiempo” (Salinas, et al, 2008, p. 42).

La satisfacción académica tiene un trasfondo cognitivo y emocional, por lo cual no es posible llegar a una definición precisa de ella, porque está relacionado a múltiples factores, pero nos permite analizar cómo se está desarrollando todo el proceso educativo de acuerdo a lo que perciben u opinan los estudiantes (satisfacción o insatisfacción) uno de los ejes principales de toda universidad, ya que los estudiantes son considerados los principales clientes del servicio educativo.

Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos

Actualmente se viene dando una elevada inclinación por reconocer las expectativas que tienen los alumnos universitarios en relación a la mejora del proceso educativo. “Los estudios realizados en relación a esto, se asocian en dos clases: las que se vienen realizando para conocer qué es lo que el alumno puede esperar de la institución y aquellas que vienen estudiando las expectativas de los alumnos en relación al proceso de enseñanza – aprendizaje” (Álvarez, 2014, p. 9).

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

Los servicios educativos en la actualidad se basa en los servicios de calidad que desean alcanzar para poder satisfacer a los usuarios, que son los estudiantes que desean lograr sus anhelos personales que es convertirse en profesionales de calidad para así brindar un servicio de calidad a la sociedad, que es fundamental en el progreso de toda sociedad, la problemática reside en enfocarse en qué hacer para elevar la calidad de las instituciones

educativas de educación superior, tendríamos que buscar mejoras en las aulas (infraestructura), profesores (metodología), personal (servicio administrativo) o en los propios alumnos (conocimientos previos, aspiraciones, otros); la integración de calidad es un todo de una institución y no una parte y para poder lograr la calidad una forma de valorarlo o medirlo es la satisfacción de los usuarios o también llamados clientes (alumnos, padres de familia y otros).

Dimensiones de la variable satisfacción académica

Dimensión aspectos académicos

Según Candelas, et al, (2013), define aspectos académicos como:

“La instrucción demostrada por los docentes, los métodos y técnicas de educación utilizadas por la plana docente de la institución educativa. Incluye variables que comprenden la idoneidad en la enseñanza impartida por los docentes, así como los programas de aprendizaje que tiene la entidad educativa, así como las diversas actividades deportivas que brinda la institución” (pp. 7-8).

Según Hernández, García, Ortega, Martínez y Avelino (2010) explicaron que los aspectos académicos:

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

Dimensión aspectos administrativos

Según Candelas, et al, (2013) los aspectos administrativos son;

Aquellos procesos administrativos que son internos y propios utilizados para mejorar la experiencia educativa. En términos generales, considera procesos, recursos y

métodos relacionados a los aspectos académicos como la forma de matrícula, la elección de los cursos, la atención en la biblioteca, etc., siendo este un área importante dentro de las universidades que se debe de considerar y también como un punto básico para los planes de mejora de la institución. Y por ende así alcanzar una alta satisfacción al alumnado. (pp. 7-8).

Según Hernández, et al, (2010) considera los aspectos administrativos como:

“El proceso por medio del cual se planifica, organiza y dirige todos aquellos componentes de la universidad para alcanzar sus objetivos en el sistema de aprendizaje y enseñanza, incluye todo lo concerniente a organización curricular, y al funcionamiento administrativo y organizacional del departamento” (pp.39 -41).

2.3. Definición de términos básicos

Enseñanza. En la educación superior universitaria, la enseñanza se refiere la mediación pedagógica del docente en el desarrollo de un clima favorable al aprendizaje, el manejo de los contenidos, la motivación permanente de sus estudiantes, el desarrollo de diversas estrategias metodológicas y de evaluación, así como la utilización de recursos didácticos pertinentes y relevantes. Incluye el uso de diversos criterios e instrumentos que facilitan la identificación del logro y los desafíos en el proceso de aprendizaje. (Marchesi, 1998).

Calidad. - La organización internacional de normalización (2010) entiende por calidad el “grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Docente. – Los docentes universitarios según tienen como funciones la investigación, el mejoramiento continuo y permanente de la enseñanza, la proyección social y la gestión universitaria, en los ámbitos que les corresponde. (Ley 30220).

Estudiante. – Son estudiantes universitarios de pregrado quienes, habiendo concluido los estudios de educación secundaria, han aprobado el proceso de admisión a la universidad, han alcanzado vacante y se encuentran matriculados en ella. (Ley 30220).

Satisfacción. - Según Gento y Vivas. (2003) “la satisfacción está relacionada a la manera en que la institución educativa atiende sus necesidades, expectativas e intereses y que expresa el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos”.

Satisfacción académica. – La satisfacción académica y profesional es concebida como el estado placentero que genera el estar estudiando una carrera con el que se tiene un alto nivel de identificación, permitiéndole permanecer y desarrollarse en ella, disfrutar con lo que hace. (Holland, 1985).

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo es de tipo básica.

Cazau (2006, p. 18) nos definió que “la investigación básica va en búsqueda del conocimiento por el conocimiento mismo, independientemente de sus aplicaciones prácticas. El objetivo que presenta consiste en incrementar y analizar el saber de la realidad, por lo cual este saber que se está construyendo es un saber científico, su finalidad será el de conseguir enunciados cada vez de mayor consideración que podrían ser una ley, una hipótesis o una teoría”

El nivel de investigación fue descriptiva correlacional.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) describieron que aquel estudio descriptivo:

Busca precisar las cualidades, particularidades y perfiles de las personas, los procesos los objetos o de cualquier fenómeno que se sujete a algún análisis. En otras palabras,

solo se pretende valorar o recolectar información de una forma independiente o conjunta de los hechos o variables que están en la investigación. Además, definen que un estudio correlacional tiene como propósito conocer la relación o el grado de asociación que pueda existir entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o en algún contexto en particular. La utilidad principal de estos estudios es reconocer el comportamiento de una variable al comprender el comportamiento de otras variables vinculadas. (pp. 92-94).

3.2. Diseño de la investigación

El estudio fue no experimental de tipo transeccional o transversal.

Hernández, et al, (2014) definieron:

Un estudio no experimental como aquella investigación que se ejecuta sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se hace en este tipo de investigaciones es analizar fenómenos tal como se dan en su contexto natural. No se tiene control directo sobre las variables independientes porque ellas ya acontecieron, así como sus efectos. La investigación transeccional o transversal tiene como objetivo detallar las variables y estudiar su aparición e interrelación en un determinado momento en el tiempo. La recolección de datos se realiza en un momento único en el tiempo (pp. 152-154).

3.3. Población y muestra de la investigación

Población

La población participante en el estudio estuvo conformada por la totalidad de alumnos matriculados en la facultad de medicina humana de la universidad nacional del centro del Perú durante el año 2019-I, siendo un total de 267 alumnos.

Tabla 3.

Población de la investigación

Semestre académico 2019-I	N° de alumnos
Primer semestre	53
Tercer semestre	49
Quinto semestre	58
Séptimo semestre	43
Noveno semestre	30
Onceavo semestre	34
Total	267

Fuente: Área estadística de la facultad de medicina humana de la UNCP

Muestra

La población estuvo constituida por 267 alumnos matriculados en la facultad de medicina humana de la universidad nacional del centro del Perú 2019-I, aplicando la fórmula para muestras definidas tenemos una muestra de 157 alumnos.

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

Donde

N= 267

p= 0.50

q= 0.50

Z= 1.96 (para el nivel de confianza del 95%)

E= 0.05 (error de estimación)

Criterios de selección

A continuación, se señala cuáles fueron los criterios de inclusión y exclusión para delimitación poblacional de nuestro estudio:

Criterios de inclusión:

Alumnos del 1er semestre al 11vo semestre.

Criterios de exclusión:

Alumnos del 13vo semestre que se encuentran en el internado medico fuera de la facultad de medicina.

3.4. Técnicas para la recolección de datos

Técnicas

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

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

La encuesta

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

Arias (2006) “la encuesta es una técnica que nos va ayudar a conseguir la información que necesitamos para nuestra investigación de un determinado grupo de personas acerca de ellos mismos o en relación a lo que estamos investigando” (p.72).

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

3.4.1. Descripción de los instrumentos

Instrumento

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

El instrumento de la presente investigación estuvo conformado por dos cuestionarios el primero para medir la calidad de educación comprendió 34 ítems y el segundo cuestionario para medir la satisfacción consta con 22 ítems.

3.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para la validez de los instrumentos se sometió por juicio de expertos a una evaluación y posterior ratificación con la validación de los instrumentos (Cuestionario).

Para la confiabilidad se aplicó la prueba de confiabilidad de alfa de Crombach para valorar la consistencia interna del cuestionario, obteniendo para la variable 1 0.90 y para la variable 2 0.89, por lo cual se puede concluir que los dos instrumentos tienen alta confiabilidad.

3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

En la investigación científica el procesamiento de los datos es la etapa más interesante en el proceso de investigación, que consiste en el control de calidad, recolección de datos necesarios y análisis correspondiente.

Los resultados por sí solos son insuficientes, por lo que tenemos un reto muy grande que es encontrar un significado a todo lo analizado y poder compararlo con diversas fuentes ya descritas.

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras

4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

Variable calidad de enseñanza universitaria

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable calidad de enseñanza universitaria, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	13.38	13.38	13.38
	Medio	119	75.80	75.80	89.17
	Alto	17	10.83	10.83	100.00
	Total	157	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

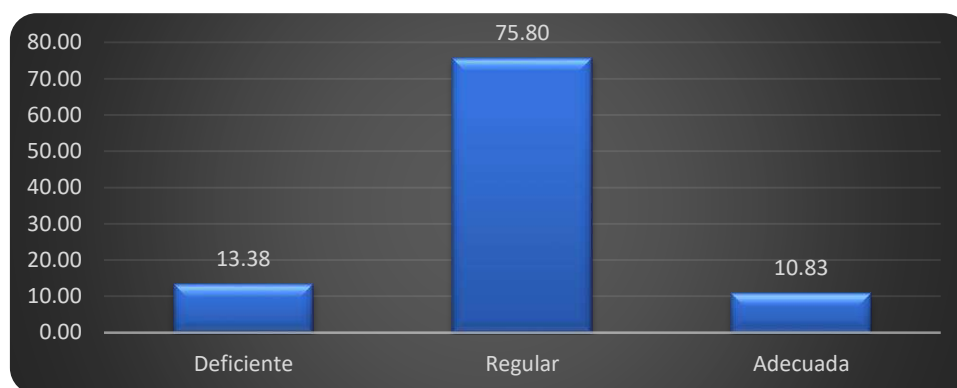


Figura 1. Gráfica de barras de la variable calidad de enseñanza universitaria, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Interpretación:

De la tabla 4 y figura 1, representación de los resultados según la percepción de muestra , que se conformó de 157 estudiantes podemos describir que se encuentra en un nivel regular (75.80), posteriormente encontramos el nivel deficiente (13.38), y por último el nivel adecuado (10.83), lo que nos muestra que la calidad de enseñanza universitaria según la percepción de los estudiantes de medicina no se encuentra en un nivel óptimo dentro de la UNCP por lo cual ellos consideran que les falta aspectos importantes que mejorar en la calidad de enseñanza.

Dimensiones de la calidad de enseñanza universitaria

Recursos humanos

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la dimensión recursos humanos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	42	26.75	26.75	26.75
	Regular	97	61.78	61.78	88.54
	Eficiente	18	11.46	11.46	100.00
	Total	157	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

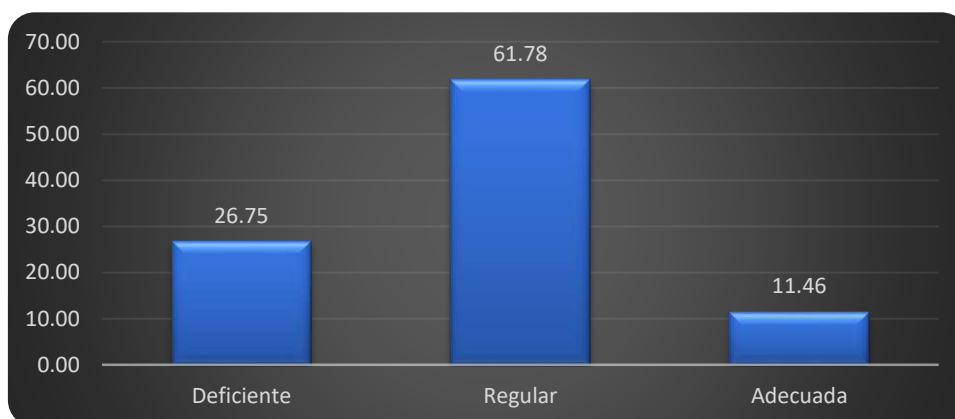


Figura 2. Gráfica de barras de la dimensión recursos humanos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 2, representación de los resultados según la percepción de muestra , que se conformó de 157 estudiantes podemos describir que se encuentra en un nivel regular (61.78), posteriormente encontramos el nivel deficiente (26.75), y por último el nivel adecuado (11.46), lo que nos muestra que los recursos humanos según la percepción de los estudiantes de medicina son regulares dentro de la UNCP por lo cual ellos consideran que faltan docentes en ciertos campos que permitirían mejorar en la calidad de enseñanza.

Recursos materiales - financieros

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la dimensión recursos materiales - financieros, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	29	18.47	18.47	18.47
	Regular	112	71.34	71.34	89.81
	Eficiente	16	10.19	10.19	100.00
	Total	157	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

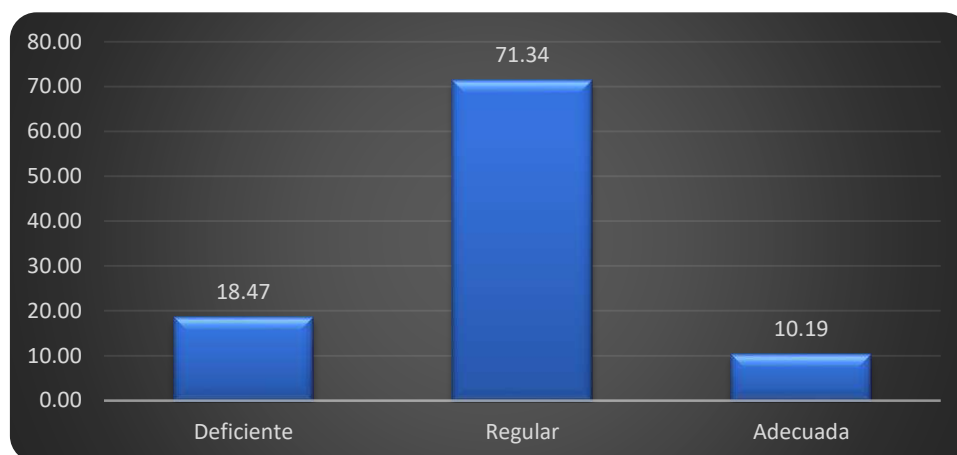


Figura 3. Gráfica de barras de la dimensión recursos materiales, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Interpretación:

De la tabla 6y figura 3, representación de los resultados según la percepción de muestra, que se conformó de 157 estudiantes podemos describir que se encuentra en un nivel regular (71.34), posteriormente encontramos el nivel deficiente (18.47), y por último el nivel adecuado (10.19), lo que nos muestra que en la percepción de los estudiantes de medicina de la UNCP los recursos materiales que tienen si bien no son deficientes si podrían mejorar para mejorar la calidad de enseñanza.

Proceso educativo

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la dimensión proceso educativo, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	14.65	14.65	14.65
	Regular	116	73.89	73.89	88.54
	Eficiente	18	11.46	11.46	100.00
	Total	157	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

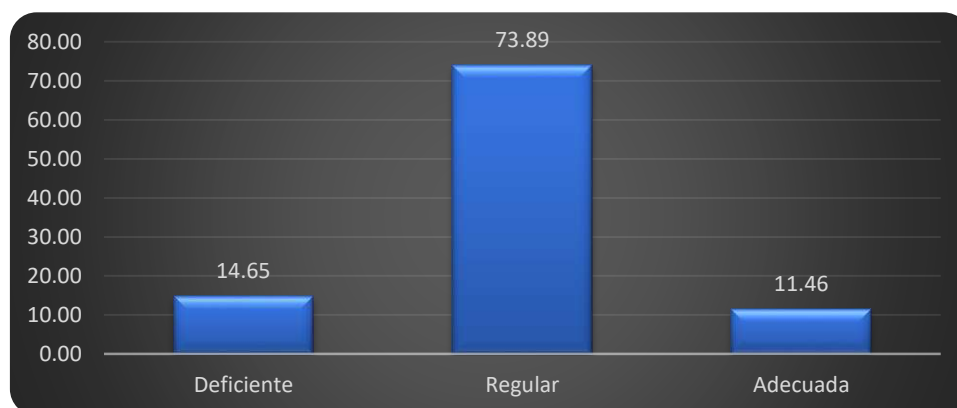


Figura 4. Gráfica de barras de la dimensión proceso educativo, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Interpretación:

De la tabla 7 y figura 4, representación de los resultados según la percepción de muestra, que se conformó de 157 estudiantes podemos describir que se encuentra en un nivel regular (73.89), posteriormente encontramos el nivel deficiente (14.65), y por último el nivel adecuado (11.46), lo que nos muestra que en la percepción de los estudiantes de medicina de la UNCP hay algunos procesos educativos que no ayudan a tener una calidad de enseñanza adecuada.

Resultado académico

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la dimensión resultado académico, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	33	21.02	21.02	21.02
	Regular	102	64.97	64.97	85.99
	Eficiente	22	14.01	14.01	100.00
	Total	157	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

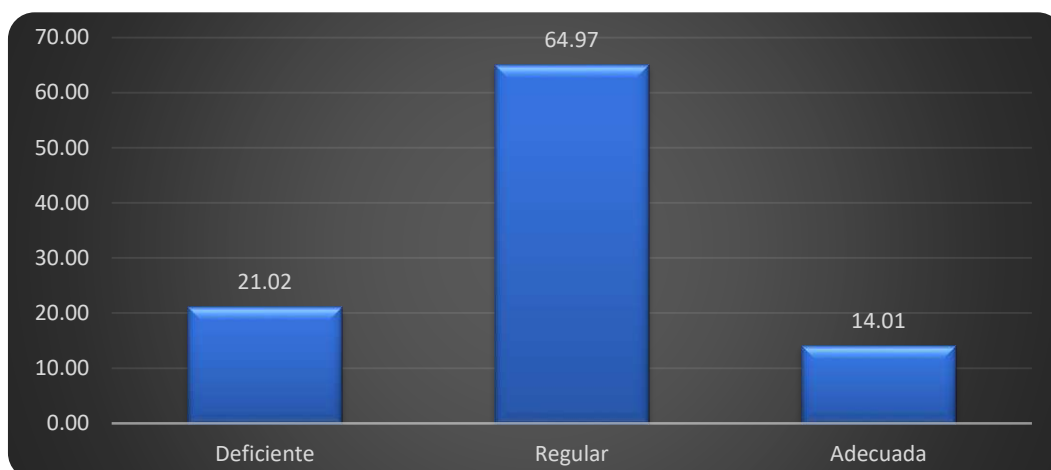


Figura 5. Gráfica de barras de la dimensión resultado académico, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Interpretación:

De la tabla 8 y figura 5, representación de los resultados según la percepción de muestra, que se conformó de 157 estudiantes podemos describir que se encuentra en un nivel regular (64.97), posteriormente encontramos el nivel deficiente (21.02), y por último el nivel adecuado (14.01), lo que nos muestra que en la percepción de los estudiantes de medicina de la UNCP los resultados académicos tienen aspectos por mejorar.

Variable satisfacción académica

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción académica, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	28	17.83	17.83	17.83
	Regular	109	69.43	69.43	87.26
	Eficiente	20	12.74	12.74	100.00
	Total	157	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

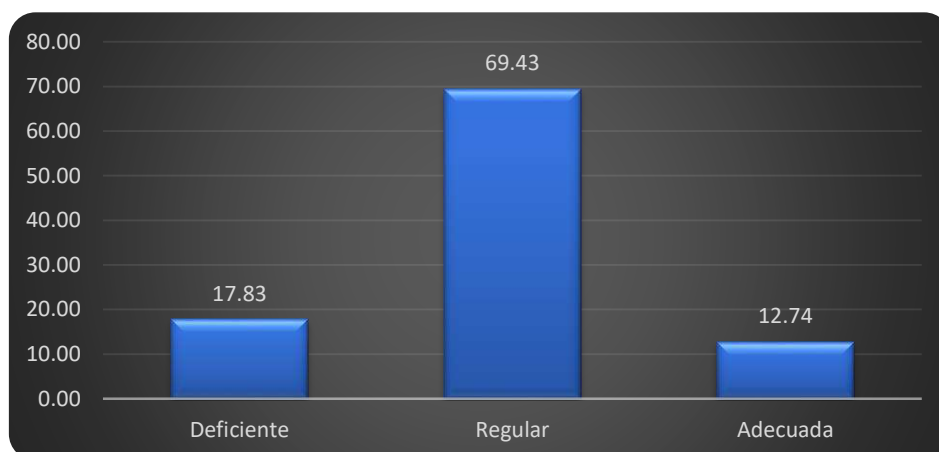


Figura 6. Gráfica de barras de la variable satisfacción académica, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Interpretación:

De la tabla 9 y figura 6, representación de los resultados según la percepción de muestra, que se conformó de 157 estudiantes podemos describir que se encuentra en un nivel regular (69.43), en el nivel deficiente (17.83), y por último el nivel adecuado (12.74), esto demuestra que la integración de la satisfacción académica no se viene llevando de manera adecuada, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Dimensiones de la satisfacción académica

Aspectos académicos

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión aspectos académicos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	20.38	20.38	20.38
	Regular	105	66.88	66.88	87.26
	Deficiente	20	12.74	12.74	100.00
	Total	157	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

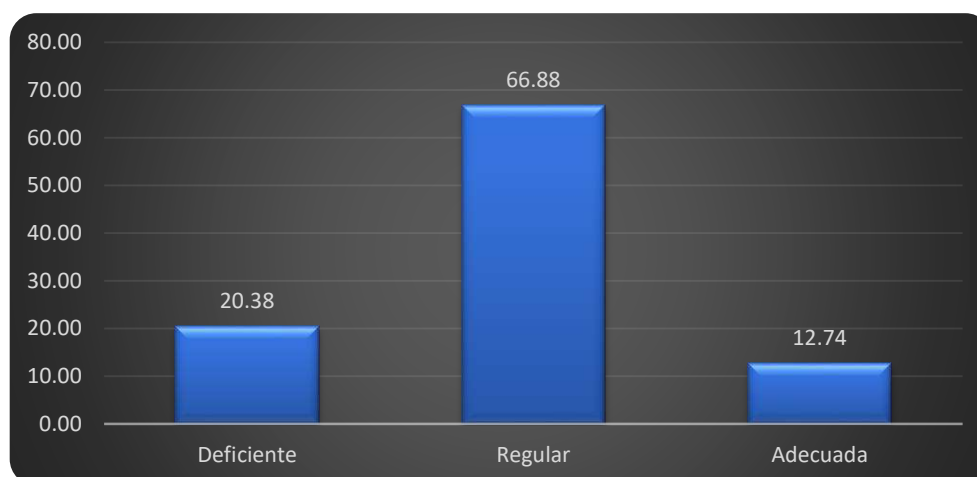


Figura 7. Gráfica de barras de la dimensión aspectos académicos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Interpretación:

De la tabla 10 y figura 7, representación de los resultados según la percepción de muestra , que se conformó de 157 estudiantes podemos describir que se encuentra en un nivel regular (66.88), posteriormente encontramos el nivel deficiente (20.38), y por último el nivel adecuado (12.74), esto demuestra que los aspectos académicos no se viene realizando de manera adecuada, y que se tiene aspectos académicos por mejorar según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Aspectos administrativos

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión aspectos administrativos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	14.65	14.65	14.65
	Regular	105	66.88	66.88	81.53
	Eficiente	29	18.47	18.47	100.00
	Total	157	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

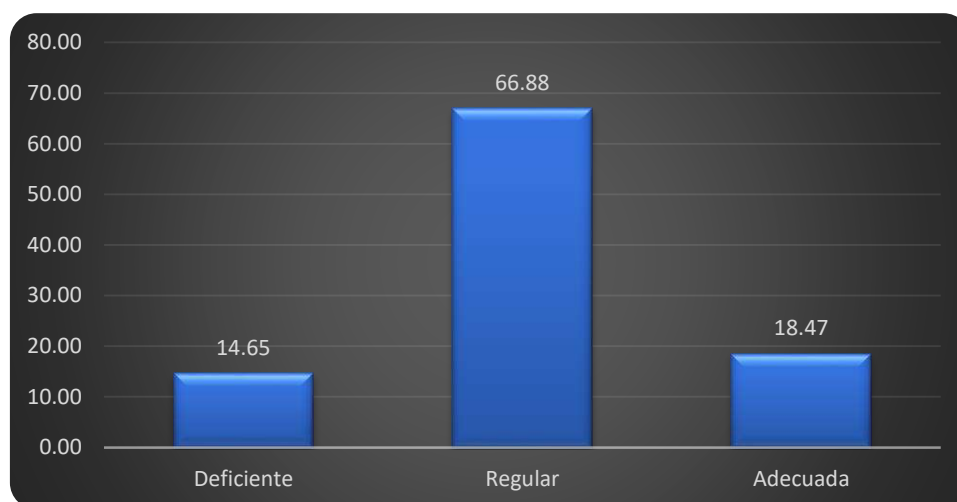


Figura 8. Gráfica de barras de la dimensión aspectos administrativos, según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 8, representación de los resultados según la percepción de muestra, que se conformó de 157 estudiantes podemos describir que se encuentra en un nivel regular (66.88), posteriormente encontramos el nivel adecuado (18.47), y por último el nivel deficiente (14.65), esto demuestra que la institución tiene que mejorar cuando describe aspectos administrativos ya que se encuentra con deficiencias.

4.1.2. Tablas cruzadas por variable y dimensiones

La prueba de Ji cuadrado de Pearson, se aplica en aquellos casos en que se disponga de una tabla de contingencia con “r” filas y “c” columnas correspondientes a la observación de muestras dos variables de X e Y, con r y c categorías respectivamente. Se utiliza para contrastar la hipótesis nula:

Ho: Las variables X e Y son independientes.

Si el p-valor asociado al estadístico de contraste es menor que α , se rechaza la Ho al nivel de significancia establecido, usualmente p-valor = 0.05, (Ferran, A. M., 1996).

Por lo establecido en el párrafo anterior las tablas cruzadas se utilizan para la prueba Ji cuadrada de Pearson por lo que no se considera necesario en este trabajo al utilizar como estadístico de comprobación la Rho de Spearman

4.1.3. Pruebas de normalidad

Condición o supuesto requerido para la aplicación de pruebas paramétricas. Se refiere a la normalidad de la distribución de los valores en la población; es decir, que las observaciones deben efectuarse en poblaciones distribuidas normalmente. (del Rio, 2013).

La estadística de la Rho de Spearman corresponde a una prueba no paramétrica por lo que no se aplican pruebas de normalidad.

4.1.4. Contrastación de hipótesis de la investigación

Hipótesis general

H_0 : No existe relación directa y significativa entre calidad de enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

H_i : Existe relación directa y significativa entre calidad de enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Hipótesis estadística

H_0 : $\rho = 0$ la relación según el estadístico de prueba es igual a 0

H_i : $\rho \neq 0$ la relación según el estadístico de prueba es diferente a 0

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 12

Relación entre calidad de enseñanza universitaria y la satisfacción académica según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

			Calidad de Enseñanza Universitaria	Satisfacción Académica
Rho de Spearman	Calidad de Enseñanza Universitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	Satisfacción Académica	Coeficiente de correlación	,910**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

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

Interpretación:

De la tabla 12, podemos distinguir que la correlación presenta significancia, con un nivel del uno por ciento determinando una relación entre la calidad de enseñanza universitaria y la satisfacción académica, los resultados son significativos al tener un error muy pequeño que se acerca casi a 0 ($\rho = 0.910$, $p = .000$) de magnitud fuerte; es decir, cuando mayor es el aumento de calidad de enseñanza universitaria, en la misma medida también se incrementa el nivel de la satisfacción académica.

Hipótesis específica 1

H₀: La calidad de enseñanza universitaria no tiene relación directa y significativa con los aspectos académicos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

H₁: La calidad de enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con los aspectos académicos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

Hipótesis estadística

H₀: $\rho = 0$ la relación según el estadístico de prueba es igual a 0

H_e: $\rho \neq 0$ la relación según el estadístico de prueba es diferente a 0

$\alpha = 0.05$

Estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 13

Relación entre la calidad de enseñanza universitaria y el aspecto académico según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

			Calidad de Enseñanza	Aspecto Académico
			Universitaria	
Rho de Spearman	Calidad de Enseñanza Universitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	Aspecto Académico	Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

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

Interpretación:

De la tabla 13, podemos distinguir que la correlación presenta significancia, con un nivel del uno por ciento calidad de la enseñanza universitaria y los aspectos académicos, el resultado es significativo al ser casi 0 ($\rho = 0.897$, $p = .000$); es decir, cuando mayor es el aumento la calidad de la enseñanza universitaria, también en la misma medida se incrementa la satisfacción en los aspectos académicos.

Hipótesis específica 2

H_0 : La calidad de enseñanza universitaria no tiene relación directa y significativa con los aspectos administrativos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

H_1 : La calidad de enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con los aspectos administrativos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019

Hipótesis estadística

H_0 : $\rho = 0$ la relación según el estadístico de prueba es igual a 0

H_e : $\rho \neq 0$ la relación según el estadístico de prueba es diferente a 0

$\alpha = 0.05$

Estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 14

Relación entre la calidad de enseñanza universitaria y los aspectos administrativos según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.

			Calidad de Enseñanza Universitaria	Aspectos Administrativos
Rho de Spearman	Calidad de Enseñanza Universitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	Aspectos Administrativos	Coeficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

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

Interpretación:

De la tabla 14, podemos distinguir que la correlación presenta significancia, con un nivel del uno por ciento la calidad de enseñanza universitaria y los aspectos administrativos, el resultado es significativo al ser casi 0 ($p = 0.848$, $p = .000$); es decir, cuando mayor es el aumento de la calidad de enseñanza universitaria, también en la misma medida se incrementa la mejora de la satisfacción en los aspectos administrativos.

Capítulo V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos

El objetivo principal del presente estudio fue investigar las percepciones de la calidad de enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. 2019. Vale la pena señalar que no se basó en ningún instrumento a priori, como las escalas genéricas de servicio ServQual y ServPerf, con la intención de desarrollar un instrumento que considere las peculiaridades de la institución de educación superior en estudio.

De acuerdo a la hipótesis general, los resultados que se obtuvieron en la investigación dan cuenta y guardan relación con el trabajo de Maestría de Retamozo (2014) con estudiantes del X ciclo de la facultad de enfermería de la universidad cesar vallejo Lima Norte, Casas (2017) con internas de obstetricia de la Universidad Nacional

Mayor de San Marcos, Lopez (2015) con estudiantes de administración de las universidades de la región Junín, fueron quienes hallaron que la calidad de enseñanza universitaria se relaciona de manera directa y significativa con la variable satisfacción académica, estableciéndose la evidencia empírica del presente trabajo en la misma línea que los investigadores nombrados, quienes demostraron que a una mejor calidad de enseñanza mejor será la satisfacción académica, así también guarda relación con la tesis doctoral Pereira Puga (2014) titulado “Educación superior universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados. Universidad de Coruña, España” donde demostró una relación significativa positiva y directa entre calidad percibida por el egresado y su satisfacción global.

De acuerdo a la hipótesis específica si existe relación directa y significativa entre la calidad de enseñanza y nivel de satisfacción en los aspectos académicos y administrativos, los resultados que se obtuvieron en la investigación dan cuenta y guardan relación con el trabajo de Maestría de Retamozo (2014) con estudiantes del X ciclo de la facultad de enfermería de la universidad Cesar Vallejo Lima Norte, Casas (2017) con internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lopez (2015) con estudiantes de administración de las universidades de la región Junín, fueron quienes hallaron que la calidad de enseñanza universitaria se relaciona de manera directa y significativa con la variable satisfacción académica, estableciéndose la evidencia empírica del presente trabajo en la misma línea que los investigadores nombrados, quienes demostraron que a una mejor calidad de enseñanza mejor será la satisfacción académica, así también guarda relación con la tesis doctoral Pereira Puga (2014) titulado “Educación superior universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados. Universidad de Coruña, España” donde demostró una relación significativa positiva y directa entre calidad percibida por el egresado y su satisfacción global.

Por lo tanto, comprender qué variables influyen en la satisfacción de los estudiantes es fundamental para las instituciones de educación superior que desean mantener la calidad de los servicios prestados. Aún en este sentido, Walter, Tontini y Domingues (2005) afirman que “los estudiantes satisfechos con los servicios internos del IES y los cursos que ofrece influyen positivamente en la percepción que la sociedad y los futuros estudiantes tienen sobre ellos, aumentando la demanda”.

Una percepción negativa tendrá el efecto contrario. Por lo tanto, identificar cómo los diferentes atributos y sus cursos afectan la satisfacción del estudiante y cuál es el nivel actual de satisfacción que se vuelve crítico para una gestión eficaz. Como se ve, investigar la satisfacción del cliente es una tarea clave para la administración de la institución, ya que comprender la satisfacción del cliente puede proporcionar una evaluación del desempeño desde la perspectiva del cliente, indicando decisiones tanto estratégicas como operativas que influirán en el nivel de satisfacción del cliente. Calidad de los servicios prestados por la organización.

5.2. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se concluye:

Primera: Existe relación directa y significativa entre calidad de enseñanza universitaria y la satisfacción académica según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019 , para llegar a esta conclusión se utilizó la estadística no paramétrica y se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman ($\rho = 0.910$; $p = .000$) la relación fue positiva y con un grado fuerte; lo que permite colegir, cuanto mayor es la calidad de enseñanza universitaria, mejor es la satisfacción.

Segunda: La calidad de enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con la satisfacción en los aspectos académicos según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019 , para llegar a esta conclusión se utilizó la estadística no paramétrica y se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman ($\rho = 0.897$; $p = .000$) la relación fue positiva y con un grado fuerte; lo que permite colegir, cuanto mayor la calidad de enseñanza universitaria, mejor será la satisfacción en los aspectos académicos.

Tercera: La calidad de enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con la satisfacción en los aspectos administrativos según los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019 , para llegar a esta conclusión se utilizó la estadística no paramétrica y se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman ($\rho = 0.848$; $p = .000$) la relación fue positiva y con un grado fuerte; lo que permite colegir, cuanto mayor es la calidad de enseñanza universitaria, mejor se será la satisfacción en los aspectos administrativos.

5.3. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a las autoridades de la Universidad Nacional del Centro del Perú, implementar un programa de mejora de calidad de enseñanza universitaria con el propósito de fortalecer la satisfacción académica. .

Segunda: Se recomienda a las autoridades de la Universidad Nacional del Centro del Perú, desarrollar talleres que estimulen a los docentes a una mejora continua en la calidad de enseñanza universitaria para así mejorar la percepción de satisfacción en los aspectos académicos.

Tercera: Se recomienda a las autoridades de la Universidad Nacional del Centro del Perú, desarrollar un plan de mejora continua de la calidad de enseñanza universitaria para así mejorar la satisfacción en los aspectos administrativos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilar C., G. S. (2017). *Desempeño docente y la satisfacción académica en el curso de Física I de la Universidad Nacional del Callao, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Alejo R., R. (2015). *La orientación docente, los medios didácticos y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo en el curso desarrollo del pensamiento matemático de la escuela profesional de educación de la facultad de educación de la UNMSM-2015*. (Tesis de maestría). UNMSM, Perú.
- Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), *Análisis de satisfacción de los alumnos con los servicios educativos ofertados por las instituciones de educación superior del valle de Toluca*. Universidad Autónoma del Estado de México, México. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 13(2), 5-26.
- Angulo, J. (2008). *Relación de la motivación y satisfacción con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM*. Tesis para magister de Educación.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. (5ª ed.). Caracas. Venezuela.
- Arias, F., y Heredia, V. (1999). *Administración de recursos humanos*. Trillas. (5ª. ed.).
- Bartolomé, A., Blanco, O., Hernández, R. y Murguey, V. (2006). Calidad en la enseñanza universitaria (una experiencia institucional). *Geoenseñanza*. 11(2) 163-173.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.) Pearson educación. Universidad de La Sabana. Colombia.
- Caetano, G. (2003). *Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad*. Universidad Complutense de Madrid. (Disertación doctoral)
- Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores (2013), *Satisfacción en los estudiantes universitarios: estudio de caso en una entidad educativa mexicana*. Universidad Federal de Santa Catarina, México. Revista iberoamericana de ingeniería industrial. ISSN 2175-8018.
- Carmona, A. y Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 4 (1) 53 – 80. Recuperado de: <http://goo.gl/IVkjdu>
- Casas H., N., Nathalie B. (2017). *Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima. 2016. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. (3ª ed.) Buenos Aires
- Clemente, A. (2001). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de Psicología*. Murcia-España. 6(2) 189-198.
- CONEAU (2008). *Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Modelo de la calidad para la acreditación de carreras universitarias y estándares para la carrera de educación*. Perú.

- De Soto, F. (2006) *La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio*. Laurus. 12. 10 – 27.
- El Peruano. (2014). *Normas Legales. Ley Universitaria*. Ley N° 30220. Año XXXI – N°12914.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. (4ª ed.). ESIC Editorial. Madrid
- Hernández, C., Lara, B., Ortega, M., Martínez, M. y Avelino, I. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*. Universidad de Guadalajara. México. 15, 35-46.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) Interamericana editores. México
- Hevia, O. (2001). *Reflexiones metodológicas y epistemológicas sobre las ciencias sociales*. Fondo editorial Tropykos. Caracas. Venezuela
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. (3ª ed.). Caracas.
- Kotler, P., y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Pearson. (12ª ed.). Educación de México.
- Lopez Q., F. J. (2015). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las Universidades de la Región Junín*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú.
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta. Publicaciones universitarias. Primera edición. Madrid.
- Norma Internacional ISO 9000 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario*. (4ª ed.). Suiza.

- Ortega M., J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico.*(Tesis doctoral) Universidad de Salamanca, España.
- Pereira Puga, M. (2014). *Educación superior universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados.* (Tesis doctoral). Universidad da Coruña, España.
- Reátegui, L. y Izaguirre, M. (2013). Calidad de la rotación de pediatría comunitaria, desde la percepción del estudiante. *Anales de la Facultad de Medicina.* 74 (2) 117-121.
- Retamozo R., E. (2018), *Desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes del X ciclo de la facultad de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte – 2018.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Rivera P.,E.A. (2014), *Satisfacción educativa de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario, relacionada con las practicas pedagógicas de los docentes.*(Tesis de maestría). Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacan, Sinaloa, México.* (Disertación doctoral)Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Salinas, A. y Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La unidad académica multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades.* SOCIOTAM. 12 (1) 163-192.

- Salinas, A., Morales, J., y Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*. 31, 39-55.
- Saraiva, M. (2008). La calidad y los “clientes” de la enseñanza superior portuguesa. *Horizontes educacionales*. 13(2) ,41-54.
- SINEACE (2011). *Estudio cualitativo sobre atributos y determinantes de la calidad de la educación superior. Apoyo consultoría*. Perú.
- Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación*. Pensamiento y Acción. 5, 145-154.
- Tumino, M., y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*. 12(2), 63 – 84.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

CALIDAD DE ENSEÑANZA UNIVERSITARIA Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ - HUANCAYO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Tipo de investigación Descriptivo
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019?	Establecer la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	Existe relación directa y significativa entre calidad de enseñanza universitaria y nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	Variable 1 Calidad de enseñanza universitaria Variable 2 Satisfacción académica	Método Correlacional, de corte transversal Diseño de la investigación M ₁ : O _x r O _y Técnicas para la recolección de datos Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y los aspectos académicos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019?	1. Determinar la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y los aspectos académicos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	1. La calidad de enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con los aspectos académicos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.		
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y los aspectos administrativos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019?	2. Determinar la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y los aspectos administrativos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.	2. La calidad de enseñanza universitaria tiene relación directa y significativa con los aspectos administrativos en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019.		

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

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

ESCALA

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

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

Infraestructura						
1	La comodidad y amplitud de las aulas es conveniente	1	2	3	4	5
2	La cantidad de laboratorios y talleres para las prácticas es el conveniente	1	2	3	4	5
3	La implementación de medios audiovisuales y recursos de apoyo a la docencia es la correcta	1	2	3	4	5
4	La implementación de recursos necesarios en talleres y laboratorios es la apropiada	1	2	3	4	5
Disponibilidad de espacios						
5	El uso de espacios académicos(sala de cómputo, auditorios, sala de conferencia, etc.) es el apropiado	1	2	3	4	5
Servicios complementarios						
6	El servicio administrativo es adecuado y eficiente	1	2	3	4	5
7	El servicio de biblioteca es apropiado	1	2	3	4	5
8	La accesibilidad al área virtual es el conveniente	1	2	3	4	5

Competencia docente						
24	<i>El profesorado muestran conocimientos amplios sobre el tema</i>	1	2	3	4	5
25	<i>El profesorado tiene experiencia adecuada en el área de estudio</i>	1	2	3	4	5
26	<i>El profesorado está al día con sus conocimientos y es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos</i>	1	2	3	4	5
Conocimientos adquiridos						
27	<i>La cantidad y calidad de conocimientos adquiridos es el apropiado</i>	1	2	3	4	5
Competencias profesionales						
28	<i>El desarrollo de habilidades y competencias profesionales es el indicado.</i>	1	2	3	4	5
29	<i>La adquisición de normas, actitudes y cualidades personales específicas de la profesión son atinadas.</i>	1	2	3	4	5
30	<i>La adquisición de experiencias derivadas de la aplicación de conocimientos de las prácticas pre profesionales es idónea.</i>	1	2	3	4	5
Competencias académicas						
31	<i>La adquisición de estrategias para la resolución de conflictos son apropiadas</i>	1	2	3	4	5
32	<i>El establecimiento de bases para un aprendizaje continuo es el indicado</i>	1	2	3	4	5
33	<i>La metodología y procedimientos de investigación específicos de las asignaturas son atinadas.</i>	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE

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

N	INDICADORES	ESCALA				
Infraestructura		1	2	3	4	5
1	Qué grado de satisfacción te brindaron las condiciones generales de la universidad y aulas					
2	Qué grado de satisfacción te brindaron condiciones generales de laboratorios, talleres y otros ambientes					
3	Qué grado de satisfacción te brindaron el equipamiento e instrumentación disponible en laboratorios y/o talleres					
Tecnología			2	3	4	5
4	Qué grado de satisfacción te brindaron los recursos tecnológicos disponibles en aula					
5	Qué grado de satisfacción te brindaron los espacios informáticos disponibles para los alumnos					
Plana docente			2	3	4	5
6	Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de la enseñanza impartida por parte del docente					
7	Qué grado de satisfacción te brindaron la responsabilidad y cumplimiento en el horario por parte del docente					
8	Qué grado de satisfacción te brindaron la apariencia y comportamiento del docente dentro y fuera del aula					
Metodología			2	3	4	5
9	Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de técnicas y estrategias innovadoras					
10	Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de recursos y materiales para el desarrollo de las clases					
11	Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad y cantidad de prácticas pre profesionales					
Plan de estudios			2	3	4	5

12	Qué grado de satisfacción te brindaron los horarios de las diferentes asignaturas					
13	Qué grado de satisfacción te brindaron las materias estudiadas durante la carrera universitaria					
14	Qué grado de satisfacción te brindaron los créditos de cada asignatura					
Matricula			2	3	4	5
15	Qué grado de satisfacción te brindaron el proceso y registro de matricula					
Servicio administrativo			2	3	4	5
16	Qué grado de satisfacción te brindaron la eficiencia del personal administrativo					
17	Qué grado de satisfacción te brindaron el trato del personal administrativo					
Becas y convenios			2	3	4	5
18	Qué grado de satisfacción te brindaron la información sobre programa de becas y convenios					
19	Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de los programas de becas y convenios					
Servicios generales			2	3	4	5
20	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en el comedor y/o cafetería					
21	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la Biblioteca					
22	Qué grado de satisfacción te brindaron los servicios de atención medica en la universidad					

Anexo 3. Base de datos

	Variable 1	TOTAL																																			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	1	1	3	1	5	1	5	2	2	3	2	2	8		
2	1	3	3	5	4	3	4	2	2	2	2	2	3	1	3	4	5	2	3	2	2	2	2	2	4	2	5	2	2	4	2	2	1	4	2		
3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	5	4	2	3	2	3	2	2	2	7			
4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	1	2	4	5	2	2	2	2	3	2	3		
5	1	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	4	1	2	2	2	5	2	1	2	2	2	4	1	4	2	2	3	3	2	3	1	2	7			
6	1	1	1	4	3	5	4	3	3	3	2	4	3	2	1	2	4	3	3	4	3	2	5	3	1	2	3	3	2	2	2	4	1	3	9		
7	5	3	4	1	2	1	2	2	3	2	2	2	4	1	3	3	3	3	4	2	1	1	2	2	4	5	4	2	2	3	3	4	5	3	4		
8	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	6		
9	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	1	1	4	5	1	2	3	4	3	3	3	5	3	4	9		
10	1	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	4	2	1	1	4	3	1	4	1	5	2	3	1	1	4	3	4	5	1	2	5	5	3		
11	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	2	5	3	1	1	1	1	4	3	1	3	3	3		
12	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3	2	2	5	2	3	2	2	3	2	1	5	4	2	1	2	2	2	5	5	5	8		
13	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	1	1	2	2	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	1	2	8		
14	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	9		
15	5	4	5	5	3	4	5	2	2	2	3	2	5	5	4	4	5	2	3	5	1	3	1	5	2	3	5	3	5	5	5	3	3	4	2		
16	4	5	5	5	2	2	2	3	5	5	3	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	2	3		
17	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4		
18	5	2	2	5	5	4	1	4	3	5	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	1	4	3	4	3	5	2	1	2	5	1		
19	4	2	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	5	3	2	2	4	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	1		
20	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	5	1	3	3	3	2	4	3	2	2	1	7		
21	4	2	3	4	2	2	5	3	2	3	3	2	1	3	4	2	4	2	2	3	3	5	4	1	1	3	2	4	3	1	3	2	4	3	5		
22	3	5	3	3	3	3	3	4	5	1	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	1	3	2	5	1	0		
23	2	2	4	3	5	5	2	2	5	4	4	2	5	3	3	5	5	3	2	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	5	2	3	4	1		
24	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	1	1	5	4	3	5	3	3	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	2	5	3	4	4	0		
25	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	4	2	2	2	2	2	2	4	1	1	4	2	2	1	5	3	2	2	2	2	2	3	6		
26	3	3	3	5	2	2	2	3	4	5	4	2	5	4	5	5	2	5	2	4	3	3	5	4	4	5	2	3	5	5	3	4	2	5	2		

57	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	5	4	2	3	5	5	2	3	5	3	5	5	4	1	5	1	4	2	2	5	3	3	3	117120941141290112121011210211510788981031301141315114131541
5859	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	5	3	4	3	5	5	4	3	2	4	5	5	4	1	5	1	4	3	5	5	2	3	3	4	20941141290112121011210211510788981031301141315107889810313

1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	3	2	3	1	1	4	4	4	3	2	2	3	4	1	4	3	2	3	2	3	3	3	9
3	1	3	4	4	4	3	1	5	4	3	4	1	3	2	2	4	3	3	2	5	3	3	4	5	3	1	2	3	3	2	4	4	3	2	1
8	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	1	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	2	0
1	2	4	3	4	2	1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	5	1	5	2	1	4	3	2	1	3	2	3	1	4	1	2	5	3
3	5	3	3	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	5	4	3
1	1	1	3	5	2	2	3	1	1	4	2	2	1	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	3	5
4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	5	4	1	2	2	1	3	2	1	2	4	2	3	3	3	2	2	2	4	2	8
4	5	2	5	3	5	5	2	2	4	2	4	3	3	5	2	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4	5	4	1	5	2	5	1	2	4	1
1	2	3	5	3	1	1	1	1	1	2	1	4	5	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	4	3	2	4	2	1	2	3	2	3	8
6	3	2	5	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	5	2	3	2	2	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2
1	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	2	3	5	3	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	5	1
4	1	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	5	5	3	1	2	2	5	2	2	4	1	5
9	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	5	1	4	2	3	3	3	2	3	3	9
1	1	4	3	1	3	5	5	5	4	1	4	1	3	2	5	5	2	3	2	3	2	4	5	1	5	1	3	2	2	1	5	2	3	3	1
1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4	1	2	1	1	1	2
5	5	1	2	1	3	1	4	4	3	1	4	4	4	1	1	3	3	2	5	4	2	4	2	2	4	2	3	2	2	2	4	1	1	5	9
3	5	2	5	5	3	4	4	2	4	2	2	3	1	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	5	2	2	2	2	4	0
1	4	1	3	1	2	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	2	2	5	5	3	2	2	4	4	3	4	4	2	4	2	5	3	3	2	1
5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	2	3	5	1	3	2	5	3	4	2	4	3	5	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	0
6	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	1	5	2	3	3	2	3	4	2	4	4	3	2	5	4	4	2	9
1																																			4
V																																			0
A																																			1.
R	1.54	25	1	5	8	5	7	6	1	3	0	8	9	7	9	6	8	9	5	2	9	9	7	4	0	6	5	6	7	1	6	3	8	8	1

Alpha de Crom bach	0. 90
-----------------------------	----------

	Variable 2																						TOT AL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	52
2	1	4	3	1	1	5	4	4	4	1	1	5	1	2	4	2	2	2	3	1	4	4	59
3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	4	5	1	2	1	2	3	2	49
4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	3	3	1	5	59
5	1	5	2	2	2	5	2	3	3	5	2	2	1	2	2	4	5	2	2	3	3	2	60
6	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	4	2	2	59
7	5	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	2	3	3	1	1	2	59
8	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	27
9	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	2	5	65
10	1	2	2	2	4	1	1	3	3	3	5	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	50
11	5	3	4	1	2	1	2	2	3	2	2	4	5	2	4	2	3	3	3	3	2	2	60
12	5	4	4	3	3	5	5	5	2	2	4	1	4	5	5	4	3	2	4	3	3	5	81
13	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	52
14	2	5	2	2	3	3	1	1	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	61
15	4	5	5	5	2	2	2	3	5	5	3	5	4	3	3	5	3	5	5	5	2	3	84
16	4	2	4	4	3	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	91
17	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	2	4	4	5	92
18	2	2	4	3	2	5	3	4	4	3	3	4	2	2	5	5	3	3	2	5	5	2	73
19	2	3	5	5	2	3	5	2	3	5	4	2	2	5	5	2	1	5	2	3	3	3	72
20	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	41
21	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	2	5	2	3	2	62
22	4	3	5	3	3	4	2	2	2	3	2	5	2	1	2	2	5	5	4	2	2	4	67
23	5	4	5	5	3	4	5	2	2	2	3	3	3	2	5	5	4	4	3	5	4	3	81
24	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	4	4	2	4	70
25	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	4	2	1	2	3	2	3	2	50
26	2	3	5	5	2	3	5	5	2	3	3	5	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	84
27	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	60
28	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	4	2	2	2	36
29	2	2	4	3	5	5	2	2	5	4	4	2	3	3	5	3	3	2	4	3	3	4	73
30	3	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	5	2	5	5	4	91
31	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	35
32	2	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	5	4	86
33	3	3	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	4	1	3	5	69
34	3	3	3	5	5	5	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	72
35	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	4	39
36	2	4	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	1	5	1	2	1	3	1	48
37	2	3	5	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	2	4	87
38	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	5	4	1	2	2	1	2	2	2	52
39	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	67
40	3	3	4	3	3	3	3	4	1	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	4	1	3	66
41	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	39

42	1	1	1	1	2	2	1	5	5	3	2	3	1	1	4	4	1	1	2	3	2	2	48
43	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	4	1	37
44	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	44
45	3	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	94
46	2	2	3	5	5	5	3	1	4	3	3	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	68
47	3	3	2	2	3	4	5	3	3	4	3	3	3	2	5	5	2	3	3	3	1	5	70
48	4	1	1	1	1	1	5	4	5	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	44
49	1	3	3	2	2	5	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	53
50	1	1	1	4	3	5	4	3	3	3	2	4	1	3	3	3	2	4	3	2	2	2	59
51	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	4	62
52	3	2	2	1	1	4	3	5	4	1	5	4	3	1	3	3	2	5	4	3	3	3	65
53	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	1	5	2	3	3	3	2	3	2	67
54	2	2	3	2	2	2	2	1	1	4	5	5	4	5	4	3	4	2	4	4	3	4	68
55	1	3	4	4	4	3	1	5	4	3	4	4	3	2	5	3	3	3	5	2	3	2	71
56	3	2	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	1	5	5	3	5	2	1	4	3	73
57	3	5	2	3	3	5	5	3	2	3	4	5	2	3	4	5	5	2	3	3	3	4	77
58	5	3	3	4	3	5	5	5	3	3	2	3	4	3	5	5	2	3	5	2	5	3	81
59	2	3	5	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	61
60	5	2	2	5	5	4	1	4	3	5	2	1	2	3	5	5	3	2	5	5	2	3	74
61	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	5	3	5	5	5	3	5	87
62	5	1	2	1	3	4	4	4	3	1	4	1	1	3	3	2	1	4	3	2	4	1	57
63	4	3	3	1	2	2	2	2	4	2	4	4	5	3	5	5	2	3	2	4	3	3	68
64	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	3	5	4	2	3	4	4	3	73
65	5	2	5	5	3	4	5	3	3	4	3	3	3	5	5	2	5	2	4	5	1	5	82
66	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	102
67	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	5	1	3	2	5	2	3	67
68	3	3	4	4	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	5	5	2	68
69	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	95
70	5	2	5	1	1	4	4	1	1	1	1	1	5	4	1	4	3	2	2	2	2	2	54
71	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	2	5	2	1	2	3	2	3	1	5	55
72	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	3	5	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	65
73	4	1	3	1	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	69
74	2	3	5	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	3	3	5	88
75	2	4	2	3	2	5	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	68
76	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	5	5	2	3	2	3	3	69
77	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	4	3	1	1	1	1	4	1	1	41
78	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	64
79	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	5	4	3	5	2	3	5	74
80	4	2	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	89
81	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	29
82	2	2	4	4	2	4	4	3	4	5	3	4	2	5	5	2	3	2	3	1	2	2	68
83	1	3	3	5	4	3	4	2	5	2	5	2	1	2	4	3	3	2	5	4	3	3	69
84	5	2	5	5	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	5	5	2	2	4	5	2	4	76
85	2	5	2	2	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	89
86	2	3	5	3	1	1	1	1	4	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	51
87	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	1	2	4	4	2	2	55

88	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	2	4	4	4	64
89	4	4	3	4	3	1	1	2	5	2	2	5	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	65
90	3	4	3	1	1	4	1	5	4	1	5	4	3	2	2	4	5	3	5	5	4	2	71
91	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	2	3	5	5	3	5	83
92	3	2	3	1	1	4	3	5	4	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	65
93	3	2	4	2	3	5	2	3	4	2	5	5	4	3	4	5	1	5	3	5	2	2	74
94	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	5	5	5	2	3	4	3	3	5	5	4	76
95	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	32
96	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	1	2	4	3	3	4	2	1	5	59
97	3	3	3	5	2	2	2	3	4	5	4	4	2	3	5	3	3	4	2	3	3	3	71
98	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	1	4	4	3	2	67
99	3	3	3	5	1	5	4	2	2	2	1	5	5	2	4	2	3	4	4	3	2	2	67
100	4	5	2	2	3	3	3	2	5	2	5	5	1	2	3	4	5	5	3	5	2	4	75
101	2	1	2	3	3	4	4	5	5	4	5	5	2	4	5	4	1	3	5	5	2	2	76
102	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	4	3	2	2	2	1	1	5	49
103	5	2	5	1	1	4	4	3	1	1	1	1	5	2	4	2	2	2	2	3	3	3	57
104	2	4	4	2	2	5	5	3	3	3	3	3	2	5	2	1	3	3	3	2	2	3	65
105	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	3	3	3	2	2	44
106	1	5	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	5	1	5	2	1	5	51
107	4	2	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	3	3	2	2	5	5	3	2	4	2	69
108	2	3	5	3	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	5	2	5	71
109	2	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	5	2	2	3	1	2	3	3	53
110	3	2	5	2	2	3	5	5	3	2	5	3	4	4	4	4	1	3	5	3	2	3	73
111	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	47
112	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	52
113	4	2	2	4	5	3	4	4	1	2	5	2	3	2	4	2	5	2	4	5	2	4	71
114	5	2	5	1	1	4	3	1	1	1	1	1	5	4	2	2	2	2	3	2	2	2	52
115	3	2	2	2	3	2	4	3	1	2	1	4	2	1	4	4	2	3	3	3	2	2	55
116	2	2	4	2	3	2	1	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	56
117	3	2	4	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	1	3	3	3	3	2	5	69
118	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	5	2	3	3	58

11 9	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	4	2	3	3	3	58
12 0	3	2	5	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	5	4	2	5	72
12 1	1	4	3	1	3	5	5	5	4	1	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	65
12 2	4	2	3	2	3	5	2	5	5	2	5	5	2	3	4	5	5	4	2	5	2	3	78
12 3	4	2	5	3	2	3	5	5	3	2	5	3	3	4	4	5	2	3	5	4	3	4	79
12 4	2	5	5	5	2	2	4	3	5	5	3	5	2	4	4	2	4	4	5	5	3	5	84
12 5	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	29
12 6	5	2	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	4	4	2	2	61
12 7	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	4	4	3	2	2	67
12 8	5	3	5	5	2	3	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	3	90
12 9	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	2	1	2	2	58
13 0	1	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	1	2	5	3	4	2	4	2	4	2	70
13 1	5	2	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	98
13 2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	5	1	4	4	3	2	4	2	3	3	2	2	2	59
13 3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	4	4	3	2	3	3	3	61
13 4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	4	3	1	5	2	3	5	4	65
13 5	3	5	2	5	3	5	5	3	2	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	2	5	2	80
13 6	2	3	3	1	3	1	3	2	3	2	1	1	1	3	1	1	2	2	4	2	2	2	45
13 7	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	45
13 8	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	59
13 9	4	2	3	4	2	2	5	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	5	4	2	68
14 0	3	3	4	4	2	3	3	3	3	5	2	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	3	71
14 1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	49
14 2	2	3	2	5	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	5	3	3	3	4	2	3	70
14 3	5	5	2	5	2	5	5	3	3	3	3	3	2	5	5	5	2	2	3	4	2	4	78
14 4	4	5	2	2	2	2	3	1	1	3	1	1	4	2	1	3	3	1	5	1	1	4	52

14	3	5	2	5	3	5	1	3	4	5	1	5	2	5	5	4	3	3	5	3	3	5	80
5																							
14	5	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	2	5	2	2	2	2	2	4	2	2	4	51
6																							
14	2	2	2	2	3	5	5	5	4	2	3	4	4	3	4	5	2	2	5	3	4	3	74
7																							
14	4	5	5	5	2	3	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	3	90
8																							
14	4	2	4	5	4	2	1	3	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	3	5	5	2	70
9																							
15	2	5	2	2	3	5	5	2	2	2	2	2	2	5	2	1	2	2	3	3	2	2	58
0																							
15	5	3	5	3	3	5	1	2	1	2	2	2	2	3	4	5	2	3	2	4	3	5	67
1																							67
15	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	2	1	34
2																							
15	3	2	3	1	1	3	3	3	2	1	5	4	3	3	1	1	4	4	4	3	2	2	58
3																							
15	1	3	5	5	5	4	1	1	4	2	2	4	3	1	4	4	4	2	4	2	3	5	69
4																							
15	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2	1	2	4	4	4	2	2	72
5																							
15	2	3	4	5	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	72
6																							
15	3	3	4	2	3	2	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	5	2	4	5	2	1	69
7																							
VA	1.4	1.1	1.3	1.8	0.9	1.7	1.9	1.4	1.3	1.4	1.5	1.7	1.4	1.4	1.7	1.8	1.5	1.3	1.3	1.7	1.1	1.4	222.4
R	5	7	9	2	4	2	7	4	2	1	0	7	6	4	3	7	1	1	1	0	5	9	0

Alpha de Crombach	0.8 9
----------------------	----------

Anexo 4. Evidencia digital de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
 evtunitin.com/app/carta/es/?u=1073096145&s=3&o=1196479212&lang=es

feedback studio

TESIS

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS INFORMÁTICAS
 ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

CAPACIDAD DE LA INSTRUCCIÓN UNIVERSITARIA Y EL NIVEL DE
 SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN LOS ESTUDIANTES DE LA
 FACULTAD DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD
 NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ - HUANCAYO, 2019

PRESENTADO POR
 PERCY CLEMENTE ROJAS ESCALERA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
 MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

ASESOR
 DR. WILLIAM EDUARDO MORA CUELLAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 GESTIÓN DE LOS PROCESOS INDUSTRIALES Y DE LOS
 SERVICIOS

LIMA-PERÚ
 2019

Resumen de coincidencias

18 %

1	repositorio.uv.edu.pe	9 %
2	Entregado a Universida...	3 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	helviauco.es	<1 %
5	repositorio.uncp.edu.pe	<1 %
6	cybertesis.unmsm.edu...	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %

Página: 1 de 90 Número de palabras: 24908

Escribe aquí para buscar.

Escritorio 11:20 22/10/2019

Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: ROJAS Escalera Percy elomente
 DNI: 20731634 Correo electrónico: Perc-26@hotmail.com
 Domicilio: Jr. Andres Caceres N° 228 - El Tambo - Huancayo
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 954813636

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Post Grado
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
Calidad de la Enseñanza Universitaria
y el nivel de Satisfacción Académica en los
Estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de
La Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo. 2019.

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. (X) Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los
09 días del mes de Noviembre de 2019.

Firma

