UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL V CICLO DE EDUCACION INICIAL-UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONÍA, 2020

==========

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y PEDAGOGÍA UNIVERSITARIA

MARTHA RAMOS BERROCAL

PUCALLPA- PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9:00 horas, del día 30 de MARZO ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

DRA: JESSENIA CHOY SANCHEZ PANDURO ..... Presidente

DRA: LLESICA SORIA RAMIREZ ..... Secretario

MG: JONATHAN WALTER BANAY ZAMBRANO ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en:

.....

Mención: DOCENCIA Y PEDAGOGIA UNIVERSITARIA

Don(ña) MARTHA RAMOS BERROCAL

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DEL V CICLO DE EDUCACION INICIAL - UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONIA 2020

.....

.....

....."

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

……..
……..
……..
……
……

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de.....17.....(DIECISIETE)
Equivalente a .....APROBADO....., por lo que se recomienda ……

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las.10:00... horas del .30. de ...MARZO..... del 20..22

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0496-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL V CICLO DE EDUCACIÓN INICIAL – UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONÍA, 2020"

Cuyo(s) autor (es) : **RAMOS BERROCAL, MARTHA**

Escuela : POSGRADO
Maestría : DOCENCIA Y PEDAGOGÍA UNIVERSITARIA
Asesor(a) : Mg. JHONN ROBERT RUIZ DE LA CRUZ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 4%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

FECHA 22/11/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

Yo, Martha Ramos Berrocal

Autor de la TESIS titulada:

Calidad de la enseñanza y satisfaccion de los estudiantes del V ciclo de educacion inicial- Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Jhonn Robet Ruiz de la Cruz

Maestría en: Educación Mencion Docencia y Pedagogia Universitaria.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del repositorio institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización que la tesis no infringe derechos de autor de terceras peruanas.

Tercero: autorizo la publicación,

☒ **Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

☐ **Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio).

De mi tesis de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 12/07/22

Email: martha44458378@gmail. firma: 

Teléfono: 994423149 DNI : 44458378

DEDICATORIA

A mi familia, por ser el sustento motivacional de mi vida; a mis padres, que me inculcaron valores de superación; a mi hermano, quien con su palabra me alentó a culminar esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la escuela de postgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, por estar atentos con el nivel académico de la región y de esta manera plasmar cursos de maestría y doctorados.

A mis compañeros de aula, ya que la resolución de problemáticas mediante experiencias compartidas nos da nuevas metodologías de trabajo.

A los estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, especialidad educación inicial, por haber sido partícipe de este trabajo investigativo.

RESUMEN

La presente investigación titulada Calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de Educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020; con el objetivo de determinar la relación existente entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020, se resuelve fundamentada en la teoría de la calidad, teoría del bienestar y el enfoque del bienestar y buen vivir; estudio de tipo no experimental con un diseño correlacional, que tuvo una población muestral de 15 estudiantes a quienes se les aplicó dos cuestionarios, dando como conclusión final que existe relación significativa entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020, ya que, el resultado indica una correlación positiva muy alta y el valor indica que el resultado fue significativo.

Palabras clave: Calidad de enseñanza, satisfacción estudiantil.

ABSTRACT

The present investigation titled Quality of teaching and satisfaction of students of the V cycle of Initial Education-National Intercultural University of the Amazon, 2020; In order to determine the relationship between quality of teaching and satisfaction of students in the V cycle of initial education-National Intercultural University of the Amazon, 2020, it is resolved based on the theory of quality, theory of well-being and the approach of well-being and good living; Non-experimental study with a correlational design, which had a sample population of 15 students to whom two questionnaires were applied, giving as a final conclusion that there is a significant relationship between quality of teaching and satisfaction of students in the V cycle of initial education -National Intercultural University of the Amazon, 2020, since the result indicates a very high positive correlation and the value indicates that the result was significant.

Keywords: Teaching quality, student satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación que lleva como título *Calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de La Amazonía, 2020*, en la que se imparte la participación de estudiantes mediante una opinión referente a la metodología empleada por los docentes para con la especialidad de educación inicial.

Por otra parte, es de vital importancia la realización del presente trabajo de investigación para el dicente universitario, ya que siempre se obtendrá como resultados la adquisición de conocimientos referente calidad de enseñanza en el aula y que medidas tomar para el mejoramiento de esta.

El trabajo de investigación se ha estructurado en cinco capítulos y dos acápites. El primer capítulo aborda la descripción del problema, objetivos generales y específicos, hipótesis, justificación, viabilidad y limitaciones; el segundo capítulo trata sobre los fundamentos teóricos; el tercero, el marco metodológico y se hace mención al tipo de investigación realizado en base a un referente bibliográfico, la muestra de estudio e instrumentos de recolección de datos, indicando la validación del instrumento; el capítulo cuarto aborda los resultados obtenidos; el quinto capítulo, es la discusión. Luego se desarrollan dos apartados, el primero es el de las conclusiones y el segundo, de las sugerencias.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.1. Descripción del problema 1
1.2. Formulación del problema 4
1.2.1. Problema general 4
1.2.2. Problemas específicos 4
1.3. Objetivos 4
1.3.1. Objetivo general 4
1.3.2. Objetivos específicos 4
1.4. Hipótesis 5
1.4.1. General 5
1.4.2. Específicas 5
1.5. Variables 5
1.6. Justificación e importancia 7
1.7. Viabilidad 7
1.8. Limitaciones 7
CAPÌTULO II: MARCO TEÓRICO 8
2.1. Antecedentes 8
2.2. Bases teóricas 12
2.2.1. Calidad de la enseñanza 12
2.2.2. Satisfacción de los estudiantes 12
2.3. Definiciones conceptuales 14
2.4. Bases epistémicas 15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 16
4.1. Tipo de investigación 19
4.2. Diseño y esquema de la investigación 19
4.3. Población y muestra 19
4.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos 20
4.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 20

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 21
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....32
CONCLUSIONES.....35
SUGERENCIAS 36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....37
ANEXOS.....40

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Resultados obtenidos para la variable Calidad de la enseñanza y dimensiones**……..** 21
Tabla 2. Resultados obtenidos para la variable Satisfacción y dimensiones 22
Tabla 3. Distribución cruzada: Calidad de la enseñanza*Satisfacción 23
Tabla 4. Distribución cruzada Planificación*Satisfacción 24
Tabla 5. Distribución cruzada Didáctica*Satisfacción 25
Tabla 6. Distribución cruzada Coordinación*Satisfacción 26
Tabla 7. Distribución cruzada Evaluación*Satisfacción 27
Tabla 7. Prueba de normalidad 278

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados Obtenidos para la variable Calidad de la enseñanza y dimensiones 21
Figura 2. Resultados obtenidos para la variable Satisfacción y dimensiones 22
Figura 3. Distribución cruzada: Calidad de la enseñanza*Satisfacción.....23
Figura 4. Distribución cruzada Planificación*Satisfacción 24
Figura 5. Distribución cruzada Didáctica*Satisfacción 25
Figura 6. Distribución cruzada Coordinación*Satisfacción 26
Figura 7. Distribución cruzada valuación*Satisfacción……..27

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La educación superior tiene gran trascendencia por la función que cumple en la sociedad; la formación integral de las personas y desarrollar competencias humanas, cognitivas y técnicas para la inserción laboral y vivir una vida digna haciendo frente a las circunstancias. La educación en el nivel superior va de la mano con la calidad de producto o servicio que ofrece, tan elemental para el desarrollo económico, político y social, más aún en la etapa que vivimos en un contexto de competitividad, cambios vertiginosos de la globalización de la cual formamos parte.

"A nivel mundial los sistemas de educación superior están siendo sometidos a fuertes presiones para elevar la calidad de su enseñanza hasta el punto que ésta se ha convertido en su prioridad estratégica" (Cid et al., 2009 y Hativa y Goodyear, 2002).

Se conoce que una mayoría de los docentes universitarios desarrollan su cátedra muy desmotivados, manifiestan poca preparación, conformismo, que repercute en bajos niveles en los estudiantes. Este resultado como es natural, se interpreta como un mal producto de la educación básica regular, echando la culpa a la secundaria y la primaria. En el campo laboral se escuchan quejas permanentes de los empleadores por el deficiente desempeño de los egresados; hay poca confianza en las competencias del recién egresado. Casi todas las convocatorias a un nuevo puesto laboral exigen experiencia, con acepción de unas pocas universidades que consideran mejor preparación.

La gran incógnita es si verdaderamente las universidades forman profesionales que la demanda laboral productiva requiere. Indudablemente, esto tiene una explicación, pues las universidades en el Perú no tienen identificado con precisión el ámbito de influencia ya que no existe un conocimiento pleno de las necesidades del país. La necesidad de contar con profesionales idóneos no solamente implica las competencias cognitivas, intelectuales, sino también en el saber hacer, es decir, la práctica, aquello que se consigue con una exigencia apropiada en las prácticas pres

profesionales a los estudiantes de los últimos ciclos. Además, la universidad necesita formar profesionales que se inserten al ambiro productivo, es decir, no solo formar empleados si no empresarios que generen más empleo, sin dejar de lado las carreras de arte y las áreas humanísticas.

En el Perú, la calidad en la educación superior universitaria y no universitaria se encuentra implementada legalmente, ya no es una proyección al futuro su aplicación, está en marcha el Licenciamiento de las universidades mediante la ley N° 30220. La Ley 29394 de Institutos y Escuelas de Educación Superior del 2009, la Ley 28740 del SINEACE del 2006, su modificatoria en el 2016 y el Decreto Legislativo 882 de Inversión en la educación. Se encuentra presto a iniciarse, apenas se concluya con licenciamiento de las universidades, el modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria que busca mejorar en un 100 % la calidad educativa de las universidades.

Hablar de calidad de enseñanza, entenderla, implica una determinación y análisis de los estándares de condiciones mínimas de calidad sobre las condiciones de los centros de enseñanza, equipamiento, factores vinculados a resultados de aprendizaje. Pocos estudios consideren como parte de la calidad a los docentes, por ser una dimensión tan subjetiva.

Dioses (2015) hace referencia que “la evaluación de la calidad implica una preocupación de las universidades públicas y privadas por satisfacer al cliente, de esta manera se evidenciará el mejoramiento no sólo los procesos si no también los resultados”.

Existen dos escenarios para poder evaluar la calidad de enseñanza universitaria, desde la manera más simbólica como queramos verla. Por un lado, su estudio está ligada a las condiciones en las que el estudiante recibe el servicio educativo; por otro lado, está la didáctica de los actores o instructores catedráticos quienes imparten enseñanza

Las condiciones en las que el estudiante recibe el servicio educativo incumbe al entorno físico como locales apropiados, accesibilidad, mobiliario suficiente y en condiciones de utilidad, equipamiento electrónico de uso idóneo de la tecnología, ambientes deportivos, laboratorios, movilidad, servicios básicos.

En el aspecto didáctico propiamente dicho de la calidad de enseñanza se considera la didáctica general, el currículo universitario, la optimización de

procedimientos, análisis de perspectivas donde las teorías pedagógicas sean aplicadas y que los docentes desarrollen esos contenidos.

Por ello identificamos que el progreso de un país depende en gran medida de la calidad de enseñanza que brinden las universidades, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador para evaluarla. No obstante, para la calidad de enseñanza no se puede establecer un concepto universal que aplique a todas las instituciones de educación superior (Egido, 2015). Sin embargo, tomando como referente los criterios de los organismos internacionales de educación y los estudios de diversos autores, es posible señalar criterios integradores. En este sentido se coincide con Vázquez (2013) cuando dice que la complejidad real y cognitiva de la calidad educativa amerita decidir sobre dimensiones e indicadores, considerando contextos diferenciados

La calidad solo puede ser medido mediante la satisfacción de quien lo usa, esto, la satisfacción, teóricamente adopta un conocimiento medible y observable mediante estándares que pueden ser aplicados en un contexto determinado de bienes y servicios, tangibles e intangibles. La satisfacción entonces es posible estudiarlo desde el punto de rendimiento del producto o servicio, las expectativas del cliente y los niveles de satisfacción.

La insatisfacción del usuario se aplica a los estudiantes universitarios quienes abandonan sus estudios por no haber colmado sus expectativas, ya sea por el sistema universitario, el nivel de conocimiento de los docentes, la didáctica de los maestros, el nivel de exigencia.

En la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, siendo una institución de gestión pública dedicada a la formación de profesionales con enfoque intercultural con dos carreras profesionales, Educación Primaria e Inicial Bilingüe. Actualmente cuenta con Licenciamiento Institucional por SUNEDU, lo que refiere que ha pasado el filtro de condiciones mínimas de calidad.

En este contexto, cabe la necesidad de conocer cuál es el nivel de satisfacción del estudiante con respecto a la calidad de enseñanza. Correlacionar los resultados entre dos variables de estudio, calidad de enseñanza y satisfacción del estudiante y determinar mediante un coeficiente de correlación la relación entre estas dos variables para tomar decisiones de mejora continua institucional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es el nivel de relación entre la planificación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020?
b. ¿Cuál es el nivel de relación entre la didáctica y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020?
c. ¿Cuál es el nivel de relación entre la coordinación y la satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020?
d. ¿Cuál es el nivel de relación entre la evaluación y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

a. Determinar la relación existente entre la planificación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020
b. Determinar la relación existente entre la didáctica y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020

c. Determinar la relación existente entre la coordinación y la satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020
d. Determinar la relación existente entre la evaluación y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020

1.4. Hipótesis

1.4.1. General

Existe relación significativa entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

1.4.2. Específicas

a. Existe relación significativa entre la planificación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020
b. Existe relación significativa entre la didáctica y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020
c. Existe relación significativa entre la coordinación y la satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020
d. Existe relación significativa entre la evaluación y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020

1.5. Variables

Variable 1 (X): Calidad de enseñanza;

Es la adecuación de la fase enseñanza–aprendizaje; al adiestramiento de los docentes; al acrecentamiento de los bienes utilizables en las organizaciones educativas; y al reforzamiento de la valoración de los

alumnos, determinado por la búsqueda de la calidad en las diferentes áreas del entorno educativo. (Saraiva, 2008, p.42)

Dimensiones:

Planificación
Didáctica
Coordinación
Evaluación

Variable 2 (Y): Satisfacción del estudiante; Jiménez (2011; citado por Álvarez, 2014)

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

Dimensiones:

Aspectos académicos
Aspectos administrativos

Operacionalización de las variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de enseñanza	Variable susceptible de operacionalización a través de las dimensiones ambiente físico que se brinda el servicio, plan de estudios, procesos de enseñanza y gestión de los docentes.	Planificación	Planificación Selección Organización de la condición y ambiente de trabajo	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		Didáctica	Metodología didáctica y materiales de apoyo Nuevas técnicas y recursos diversos	
		Coordinación	Tutorías Estrategia de coordinación con los docentes	
		Evaluación	Sistema de evaluación Mecanismo de revisión	
Satisfacción	Variable susceptible de	Aspectos académicos	Infraestructura Tecnología	1: Insatisfecho

	operacionalización a través de las dimensiones enseñanza-aprendizaje, trato respetuoso, infraestructura y autorrealización.		Plana docente Metodología Plan de estudios	2: Poco satisfecho 3: Satisfecho 4: Muy satisfecho
		Aspectos administrativos	Matrícula Servicio administrativo Becas y convenios Servicios generales	

1.6. Justificación e importancia

La justificación se dio debido a la necesidad de identificar indicadores de calidad de enseñanza en las que el estudiante se encuentre satisfecho y aquellos en los que se encuentran déficits poder mejorarlos, todo ello con la finalidad de una mejora continua en el desarrollo del estudiante universitario.

Por otra parte, posibilitó la actualización de información teórica sobre las variables que se estudian, a nivel de estudios previos y de fuentes epistemológicas para desarrollar el estudio.

De igual manera, aportó con los instrumentos que se utilizaron en el proceso de investigación, los que pueden corroborar su vigencia y validez, puesto que fueron aplicables al contexto donde se desarrolla la investigación y a otras realidades.

Los beneficiarios directos fueron los estudiantes y docentes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, que tendrán información para la toma de decisiones, y los estudiantes, quienes, según las decisiones que se tomen, verán fortalecidos sus aprendizajes.

1.7. Viabilidad

El estudio fue viable, porque se contó con los recursos económicos y académicos que permitieron la concreción del trabajo de investigación.

1.8. Limitaciones

La limitación que se dio fue la situación de aislamiento social y de clases en sistema remoto en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, lo que se solucionó mediante cuestionarios electrónicos.

CAPÌTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Armas y Pérez (2017), en una investigación acerca de la percepción de la formación universitaria y la satisfacción con esta, pero en función de la calidad, concluyeron que, aunque no están satisfechos con el entorno en el que estudian o están medianamente de acuerdo con la calidad educativa, sí se sienten satisfechos con la carrera profesional que siguen y reconocen los esfuerzos que la universidad realiza para brindar lo mejor para su educación; ahora bien, cuando se refieren a entro o ambiente en el que se forman, específicamente se manifiesta la disconformidad con el planeamiento y la organización institucionales, con los ambientes de trabajo como los laboratorios, las aulas, el material bibliográfico, entre otros aspectos relacionados con los mencionados.

Basantes (2017), en un estudio en el que se aplica un modelo de calidad para los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en una universidad ecuatoriana, concluyó que existe:

Una alta autoridad de la calidad de servicios educativos basados en la Muestra ServQual sobre la indemnización de los escolares de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimbote Riobamba-Ecuador, demostrándose que mientras mejor evalúan la calidad de los servicios educativos, más dichoso se encuentran con los mismos. (p.92)

Es así que para mejorar los servicios que se brinda a los estudiantes, siendo estos y su educación profesional la razón de ser de toda institución formativa, se puede aplicar un modelo de calidad que coadyuve con la evaluación y mejorar de los procesos que se emprendan para concretar objetivos educacionales en las universidades.

Figueroa y otros (2017) en un estudio sobre la satisfacción de estudiantes de una carrera profesional de la Universidad Simón Bolívar en Colombia, concluyeron que, respecto de sus docentes:

La forma en que perciben los estudiantes el conocimiento y capacidades de enseñanza de sus profesores fue la sección que arrojo mayor nivel de satisfacción, esto se evidencia en la población que se siente satisfecha en las variables tales como: Capacidad de comunicación del docente (90.2%) y el conocimiento y dominio de los temas (90.2%). Sin embargo, hay variables que deben ser ajustadas. Debido al descenso de la población satisfecha, como lo son: la metodología que aplica el docente, la responsabilidad en cuanto al cumplimiento de horarios o puntualidad y la orientación y apoyo que este le brinda al estudiante. (p. 13)

Lo que indica que, si bien los docentes se desempeñan apropiadamente, hay aspectos que deben mejorar para que la percepción de aprobación sea integral. En cuanto a los procesos de aprendizaje hay:

debilidades en las áreas de: contenido de asignatura, donde solo el 68.6% de los encuestados afirman estar satisfechos. Las fortalezas se evidencian en el nivel de autorrealización del estudiante (calificaciones obtenidas) y el sentido de pertenencia hacia el plan de estudio, donde la población satisfecha es de 86.3% y 80.4%, respectivamente. (p. 13)

Pecina (2017), en su investigación sobre la satisfacción de estudiantes de una carrera profesional en una universidad mexicana, concluyó que:

existe un nivel medio de satisfacción académica del estudiante de octavo semestre de la Licenciatura en Enfermería. Por lo que se concluye que el desafío para las universidades es convidar una educación de calidad es brindar una educación de calidad que considere todas las variables implicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para lo cual resulta importante la identificación de facilitadores y obstaculizadores tanto de adaptación como de permanencia. (p. 11)

Siendo el servicio de formación profesional el que brinda una universidad, entonces tiene que ser mejorado, ya que el nivel medio obtenido en estudio citado manifiesta una urgente implementación de mecanismos que favorezcan la educación superior del estudiante.

Antecedentes nacionales

Rodríguez (2020), en un estudio sobre la calidad educativa y la satisfacción con este servicio recibidor los estudiantes de educación superior, concluye que “existe relación entre la calidad de servicio y la Satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior en una universidad pública de Lima” (p. 23); por lo que independientemente de los resultados de la percepción de ambas variables de manera independiente, se sabe, entonces que si se adoptan estrategias de cambio para uno de los aspectos estudiados en esta investigación, el otro variará en el mismo sentido.

Nobario (2018), en una investigación acerca la satisfacción de los estudiantes de educación superior tecnológica con la educación que reciben, concluyó que estos alumnos, acerca de la calidad de la educación para su formación profesional, como “estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado *satisfecho*, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas.”(p.93)
Esto refleja que, en términos de formación profesional, en esta entidad se dirigen los procesos pensando en el interés superior, en este caso, el estudiante y su formación.

Sánchez (2018), en una investigación acerca de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de una universidad peruana, concluyó que sí hay “relación significativa entre la evocación de la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017.” (p.72). Por lo que se sostiene que el comportamiento que representan las variables es muy similar, es así que cualquier mejora u optimización de la realidad en una de ellas, deviene en la mejora de la otra variable.

Franco (2017), en su investigación acerca de la satisfacción que sienten los estudiantes de una facultad de educación en cuanto a su formación en la universidad, concluyó que alrededor del 75% de los alumnos de esta

Facultad Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú siente “satisfacción con el servicio de formación profesional que reciben.” (p. 78). Sin embargo, se evidenció, también que “existen diferencias elocuentes en la satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, según carrera profesional.” (p.78).

En consecuencia, si bien es cierto que de manera global los estudiantes se sienten satisfechos con la educación universitaria de la que son beneficiarios, no todas las carreras o especialidades de esta Facultad tiene percepciones iguales o similares.

Gonzales (2017), en *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultada ciencias contables y administrativas, UNA-Puno, 2017.*

La calidad de servicio que ofrece el personal en los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas es observado por los alumnados usuarios como regular, porque eventualmente los subalternos asumen sus funciones por delegación, así mismo el trabajo en equipo, el seguimiento del servicio, la auditoria permanente y la prevención. La mayoría de los colegiales usuarios se encuentran medianamente satisfechos con el servicio que brinda el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. (p.70)

Blancas (2016), en un estudio acerca de los procesos formativos y la satisfacción de estudiantes universitarios de la carrera profesional de Educación con la enseñanza-aprendizaje que vivencian, concluye que:

existe una correlación moderada entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Existe una correlación moderada entre el aspecto organizativo y la actuación docente según la percepción de los estudiantes. Existe la correlación moderada entre el aspecto pedagógico y las estrategias de enseñanza y aprendizaje desde la percepción de los estudiantes. Y existe una correlación baja entre el aspecto tecnológico y la organización de la práctica docente según la percepción de los estudiantes. (p. 214)

Eyzaguirre (2016), en *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015,* finaliza que Se ha instituido que los alumnados de la Universidad Privada de Tacna al concluir el desarrollo académico del año 2015, presentaron un nivel de satisfacción moderado, por el servicio académico recibido. Destacan las dimensiones Enseñanza y organización académica. Se ha identificado la existencia de una relación directa y muy elocuente entre la expectación y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brindó la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015. La prueba del Chí cuadrado lo demuestra así. (p. 70)

En este sentido, se afirma que la satisfacción de los estudiantes tiene una percepción más o menos parecida a la que se posee del proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que es importante identificar las falencias que existan para superarlas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de la enseñanza

a. Definición

Según López (2008 p. 282) la calidad implica que la institución universitaria tiene la obligación de formar al estudiante o al ser humano en todas sus potencialidades, lo que implica potenciar su pensamiento crítico, su habilidad propositiva y su destreza en la acción, de modo que se constituya en un ser de provecho para la sociedad y contribuya con esta en la comprensión de la realidad y las necesidades de aportar.

En el marco de la Ley Universitaria 30220, (Ministerio de Educación, 2015) hace público el aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria con el objetivo que la Universidad peruana garantice una educación de carácter integral y que responda a las necesidades de mejora continua, de modo que el centro de su existencia sea el estudiante y que la formación de este responda a las necesidades de desarrollo social, considerando que formación

integral responde al hecho de conocer lo que ha estudiado, saber los procesos que va a aplicar para ejecutar su labor y sus aprendizajes futuros, ser un ciudadano de provecho y saber convivir en sociedad.

b. Dimensiones

- **Planificación**

  Primero, diseño y planificación de la docencia para la formación profesional como condición curricular, respuesta a los derechos de los alumnos, requerida en los proyectos de investigación. Esta exigencia es cumplida con mayor o menor disposición; por ello es una condición buena para analizarla. Comprende el programa de estudios; coordinación de asignaturas, con los pre requisito; relación equilibrada entre teoría y práctica y relacionada a prácticas en empresas; apoyo y fuentes de aprendizaje, ampliación de conocimientos y coordinación con el alumno. (Zabalza, 2013; p. 211)

- **Didáctica**

  Se refiere a hablar de métodos concretos, orientaciones metodológicas para darnos una idea de nuestro estilo de enseñanza. Incorporación de nuevas tecnologías que debe servir a la orientación formativa de la institución universitaria (Zabalza, 2013; p. 185).

- **Coordinación**

  Es la atención personal a los estudiantes y sistemas de apoyo: tutoría, investigación. Comparar la valoración entre el impacto que tuvo la secundaria que los mejoró como personas o su estancia en las aulas universitarias. Algunos profesores universitarios consideran que han sido contratados como expertos en un determinado ámbito científico, no como educadores, visión muy empobrecida de su real función. Comprende las estrategias de coordinación con los colegas, las comisiones de trabajo, área académica y elaboración de sílabo por competencias. Los docentes universitarios tienden a actuar de una manera individualista sus materias y clases en algo propio. Por otro lado, la colegialidad es una condición básica para mejores resultados (Zabalza, 2013; p. 195)

- **Evaluación**

  Son los sistemas de evaluación utilizados. Entre la evaluación para aprender (evaluación como seguimiento del proceso) y evaluación para la nota con reactivos. Es difícil diferenciar entre aprender para formarse y aprender para ser evaluados. (Zabalza, 2013; p. 202)

2.2.2. Satisfacción de los estudiantes

a. Definición

Para Jiménez (2011; citado por Álvarez, 2014) considera que:

La Satisfacción del alumnado es componente clave en la valoración de la calidad de la educación,ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como guía para el perfeccionamiento de la diligencia y el crecimiento de los programas académicos. (p.6). servirá como guía para el progreso de la diligencia y el desarrollo de los programas académicos. (p.6).

En cuanto a Flores (2003), la satisfacción del estudiante

refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, estando está relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones (p.81)

b. Dimensiones

- **Aspectos académicos:**

  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. (Candelas, et al, 2013; p. 7)

- **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. (Candelas, et al, 2013; p. 8)

2.3. Definiciones conceptuales

- **Calidad de la Educación**. Característica de las Instituciones Educativas que promueve la prosperidad de sus escolares en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales.
- **Calidad**. Conjunto de cualidades que reúne un servicio, según el conjunto de las cuales este producirá en el receptor del servicio, según sus necesidades, un mayor o menor grado de satisfacción al consumirlo.
- **Eficacia.** Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.
- **Eficiencia**. Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.
- **Equidad**. Concepto relacionado con la justicia educativa garantizando el acceso y permanencia de la educación frente a las condiciones de desigualdad socioeconómica existentes.
- **Satisfacción académica**: Satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que se quiere, se espera o desea.
- **Satisfacción**. Es el sentimiento de bienestar o placer que se tienen los agentes educativos (estudiantes, docentes, padres de familia, etc.) cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad dentro de la Institución Educativa.

- **Sesión de aprendizaje**: Es un conjunto de actividades, situaciones de aprendizaje que cada profesor diseña y organiza con la secuencia lógica para desarrollar aprendizajes esperados propuestos en las unidades didácticas.

2.4. Bases epistémicas

- **Teoría de la Calidad, Philip Crosby**

La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención. (Crosby por Mendez 2013)

Crosby (citado por Mendez 2013) desarrolló los cinco absolutos de la calidad, los que son satisfacer la demanda que es básico tener una idea en determinar la voz de la demanda, si los productos o servicios producidos por el proceso cumplen con estas demandas, el proceso de producción mostrará calidad. Nada es más importante que los problemas de calidad. Nada es más importante que la economía de la calidad. Siempre es más económico completar la tarea por primera vez. La única acción médica es el costo de la calidad. El único rendimiento estándar es cero defectos.

- **Teoría del bienestar**

Respecto a esta teoría, Seligman (2011) sustenta que:

“el bienestar es un constructo, y la felicidad es una cosa. Una cosa real es una entidad que puede medirse directamente. Dicha entidad puede expresarse en términos cuantitativos, lo que significa que se define por un conjunto muy específico de medidas. Por ejemplo, la sensación térmica en meteorología se define por la combinación de temperatura y viento a la que el agua se congela. La teoría de la felicidad autentica es una teoría de la felicidad genuino es un intento por expresar una cosa real – la felicidad – que se define por la satisfacción con la vida, donde en una escala del 1 al 10, las personas califican cuan satisfechas están con su vida. Los seres humanos que tienen alta dosis de emoción positiva, mayor nivel de compromiso y mayor sentido de la vida

son mucho más felices y las que manifiestan satisfacción con su vida. La teoría del bienestar no acepta que la psicología positiva sea algo real; considera más bien, que es un constructo – el bienestar – que tiene, a su vez, varios elementos que pueden ser medidos, ya que cada uno en particular es una cosa real y todos contribuyen al bienestar, más ninguno logra definirlo. En meteorología, el tiempo es un constructo parecido. La estación es en sí mismo, una cosa verdadera. Diversos componentes, todos mensurables y, por ello, cosas prevalecientes, favorecen al tiempo: entre ellas se tiene la temperatura, la humedad, la velocidad del viento, la presión barométrica, entre otras. […] La liberación es una edificación, no una cosa verdadera, y varios componentes diferentes contribuyen a ella: si los ciudadanos se sienten libres, la frecuencia con la que se censura a la prensa, la sistemática de las elecciones, la igualdad de representantes en relación con la población, cuantos funcionarios son corruptos, entre otros factores. Cada uno de estos elementos, a diferencia del constructo de la libertad, es una cosa que se puede medir, pero solo midiendo todos estos elementos obtenemos una idea general de cuanta libertad hay. Bajo esa perspectiva el bienestar es igual que el tiempo y la libertad en su estructura: no existen medidas que por sí solas lo puedan definir con exactitud, es decir, expresarlo en términos cuantitativos, sin embargo, diferentes entidades contribuyen a él; éstos son los factores del bienestar, y cada uno de ellos puede ser medido. Contrariamente, la satisfacción con la vida manifiesta la felicidad en términos cuantificables de acuerdo con la teoría de la felicidad. Lo importante es que los elementos del bienestar son diferentes tipos de cosas; no son simples auto informes de pensamientos y sentimientos de emoción positiva, de lo comprometido que uno esta y cuanto sentido tiene la vida, como en la teoría original de la felicidad autentica. Por lo tanto, la edificación de bienestar, y no la entidad de satisfacción con la vida, es el tema."

- **Enfoque del bienestar y buen vivir**

  Sempere (2010) refiere que el entorno, al determinar las formas en que las necesidades básicas para vivir son satisfechas lo que resulta es la necesidad de satisfacerlas ya no a nivel básico, sino a nivel superfluo; en el caso de la persona, esta necesita lo elemental para poder mantener su bienestar emocional, pero el exponerse y descontrolarse ante realidades que

comunican con efectividad ciertos patrones en función de personajes-modelo incita al consumismo, que, en realidad, más allá de cualquier situación de vida familiar, personal o laboral que se desarrolle, influye determinantemente en el bienestar emocional, pues vestirse como otros, comer como otros o viajar como otros solo contribuye a desestabilizar emocionalmente a la persona al incrementar el nivel de estresores que ya posee con las necesidades básicas propias o requerimientos laborales por satisfacer. Por eso es importante fijarse un referente que evite conductas de perjuicio, por ejemplo, lo ecológico, pues la idea de que tanta compra derivar en mayor contaminación puede devenir en eficaz para detener acciones de consumismo estresor. Acosta (2010) precisa que el buen vivir depende, precisamente del saber educarse en función de la satisfacción de necesidades básicas, en otras palabras, el referente de buen vivir y de bienestar debe ser el que los requerimientos elementales como el comer, vestir, tener vivienda, trabajar o educarse san satisfechos, dejando de lado patrones: cómo comer, cómo vestir, cómo vivir, en qué o dónde trabajar o dónde educarse. Si bien estos aspectos pueden poseer ciertos criterios de elección, debe evitarse que sean sobre la base de lo superfluo. Abdallah (2010) imprescindible que el buen vivir tiene relación con el sentirse bien en un marco de responsabilidad social y permitir que los demás estén bien, ejercer un rol importante, en este sentido, el cuidado del planeta y el control de las acciones que realizamos. Es claro, para este autor, que existen componentes de entrada que se den valorar en el buen vivir y el bienestar emocional; si tenemos en cuenta aspectos personales-sociales, se tendrá exuberancia en la vida; no quiere decir que se obvie el compromiso con la realidad política, educativa o social del mundo, pero, en la medida que se pueda cooperar desde algún ángulo par la superación de un problema, hay que hacerlo. En relación a esta averiguación, desde los procesos de enseñanza-aprendizaje que realizan los docentes.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es no experimental, es decir no se intervino en modo alguno en las respuestas de los integrantes de la muestra, con el fin de modificar o alterar el comportamiento de las variables y, consecuentemente, los resultados.

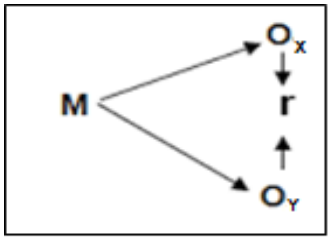
Además, es explicativa, porque se explicó el comportamiento de la variable satisfacción en función del comportamiento de la variable calidad de la enseñanza.

4.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño de investigación es correlacional, pues si bien es importante el resultado de comportamiento de cada variable independientemente, el objetivo es estudiar los comportamientos vinculados o relacionados.

También es transversal, porque los datos fueron recolectados e un solo momento, tal cual respondieron a los instrumentos cada una de las unidades muestrales.

El esquema es el siguiente:



De donde:

M = Muestra seleccionada.

OX = Variable 1: Calidad de enseñanza.

OY = Variable 2: Satisfacción.

r = Relación.

4.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por el total de estudiantes del V ciclo de la carrera de educación inicial de la Universidad Intercultural de la Amazonía, cuya cantidad es igual a 15 estudiantes.

Debido a la cantidad de estudiantes pertenecientes, se determinó trabajar sin obtener una muestra, es decir, con la totalidad de la población.

4.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos

Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios, uno para la variable calidad de la enseñanza elaborado por Plasencia (2017) y el segundo para la variable satisfacción, elaborado por Casas (2017).

4.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

La técnica de recojo de datos fue la encuesta a través del cuestionario como instrumento, el mismo que se aplicó tras previa coordinación y autorización de las autoridades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

El procesamiento de datos se realizó tras la recepción de los cuestionarios resueltos por los estudiantes, los mismos que se codificaron según las respuestas obtenidas para poder establecer la escala de intervalos, posteriormente, se elaboraron las tablas de frecuencia por variables y dimensiones y sus respectivas figuras, finalmente, se realizaron pruebas de normalidad que determinaron la prueba de correlación a aplicada.

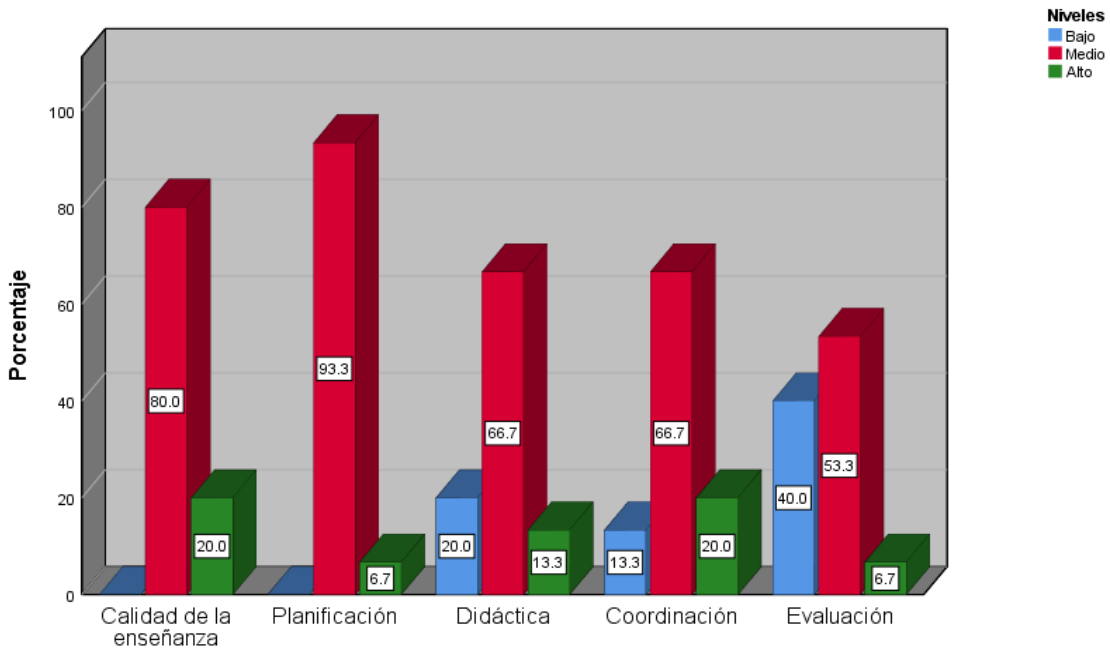
Se presentaron los datos teniendo en cuenta el formato APA en la última edición, en tablas con líneas horizontales solamente y figuras por cada una de ellas, asimismo, los resultados de la prueba de hipótesis se presentaron en un cuadro consolidado a partir del cual se analizó cada hipótesis formulada (general y específicas).

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

Tabla 1. Resultados obtenidos para la variable Calidad de la enseñanza y dimensiones.

	Calidad de la enseñanza		Planificación		Didáctica		Coordinación		Evaluación	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	3	20.0%	2	13.3%	6	40.0%
Medio	12	80.0%	14	93.3%	10	66.7%	10	66.7%	8	53.3%
Alto	3	20.0%	1	6.7%	2	13.3%	3	20.0%	1	6.7%
Total	15	100.0%	15	100.0%	15	100.0%	15	100.0%	15	100.0%

Figura 1. Resultados obtenidos para la variable Calidad de la enseñanza y dimensiones

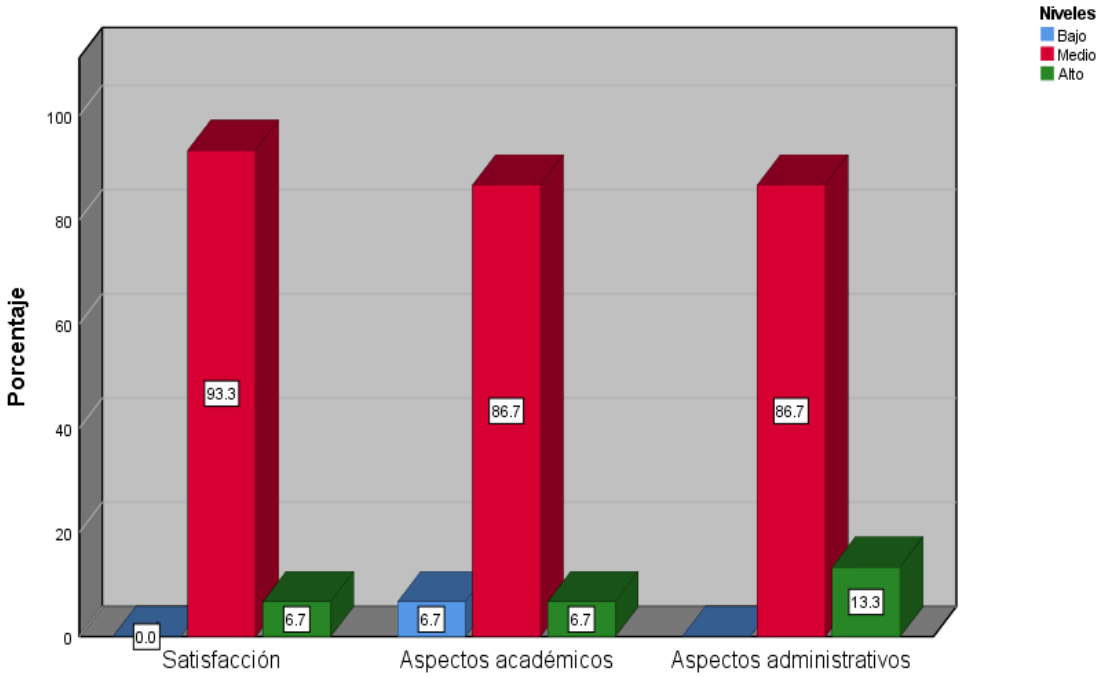


Descripción: La tabla y su figura muestran que, del total de participantes, en cuanto a la variable Calidad de enseñanza, 80% la percibe en el nivel medio y 20% en el nivel alto; en cuanto a la dimensión Planificación, 93.3% la percibe en el nivel medio y 6.7% en el nivel alto; respecto a la dimensión Didáctica, 66.7% la percibe en el nivel medio, 20% en el nivel bajo y 13.3% en el nivel alto; en cuanto a la dimensión Coordinación, 66.7% la percibe en el nivel medio, 20% en el nivel alto y 13.3% en el nivel bajo; y respecto a la dimensión Evaluación, 53.3% la percibe en el nivel medio, 40% en el nivel bajo y 6.7% en el nivel alto.

Tabla 2. Resultados obtenidos para la variable Satisfacción y dimensiones

	Satisfacción		Aspectos académicos		Aspectos administrativos	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%
Medio	14	93.3%	13	86.7%	13	86.7%
Alto	1	6.7%	1	6.7%	2	13.3%
Total	15	100.0%	15	100.0%	15	100.0%

Figura 2. Resultados obtenidos para la variable Satisfacción y dimensiones

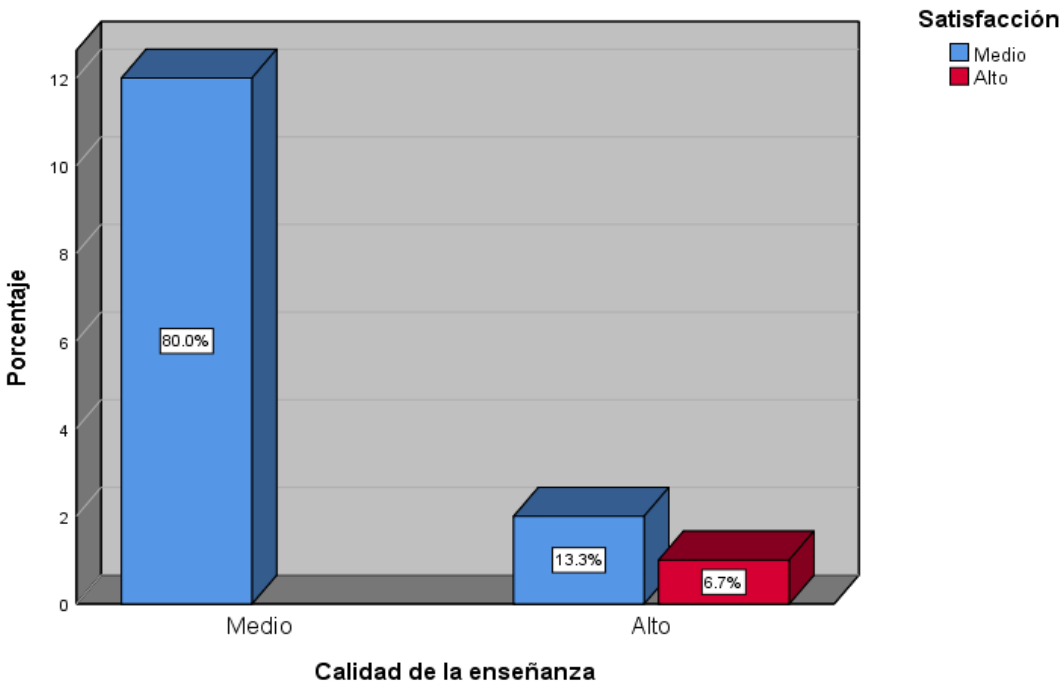


Descripción: La tabla y su figura muestran que, del total de participantes, en cuanto a la variable Satisfacción, 93.3% posee satisfacción en el nivel medio y 6.7%% en el nivel alto; en cuanto a la dimensión Aspectos académicos, 86.7% posee satisfacción en el nivel medio, 6.7% en el nivel bajo y 6.7% en el nivel alto; y respecto a la dimensión Aspectos administrativos, 86.7% posee un nivel de satisfacción medio y 13.3% un nivel alto de satisfacción.

Tabla 3. Distribución cruzada: Calidad de la enseñanza*Satisfacción

			Satisfacción		
			Medio	Alto	Total
Calidad de la enseñanza	Medio	Recuento	12	0	12
		% del total	80.0%	0.0%	80.0%
	Alto	Recuento	2	1	3
		% del total	13.3%	6.7%	20.0%
Total		Recuento	14	1	15
		% del total	93.3%	6.7%	100.0%

Figura 3. Distribución cruzada: Calidad de la enseñanza*Satisfacción

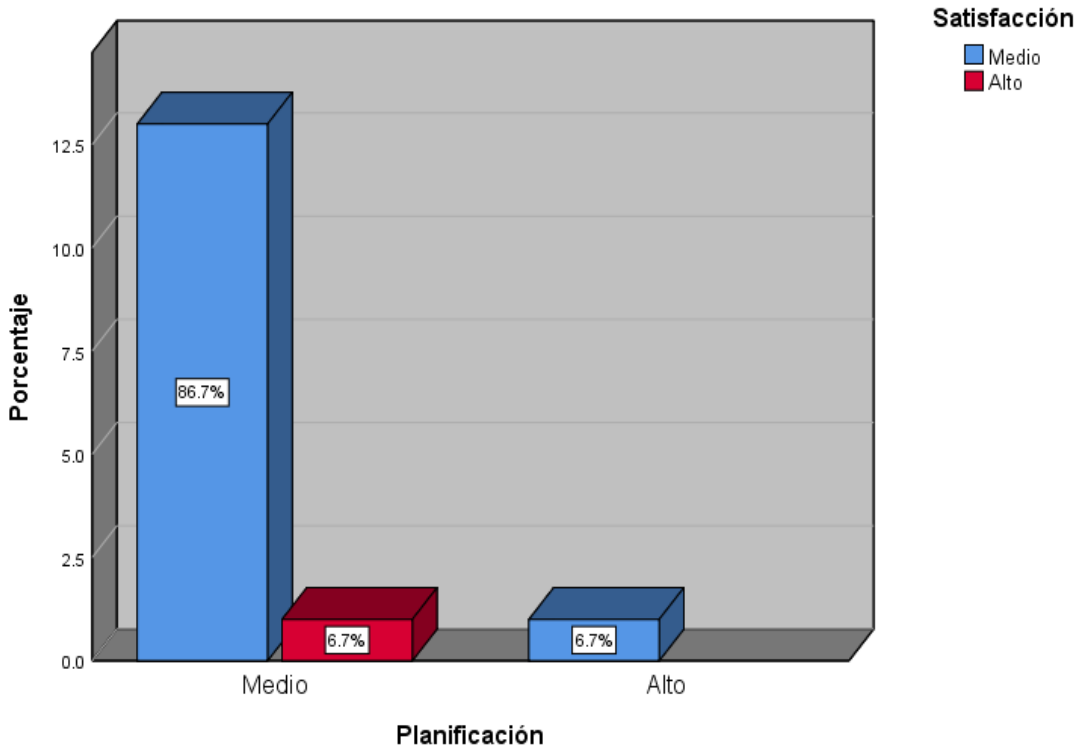


Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, que está representado por el 80% del total de participantes, percibe la calidad de la enseñanza en la sede en el nivel medio, mientras que posee un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se puede observar que la intersección se ubica en niveles equivalentes entre las variables.

Tabla 4. Distribución cruzada Planificación*Satisfacción

			Satisfacción		
			Medio	Alto	Total
Planificación	Medio	Recuento	13	1	14
		% del total	86.7%	6.7%	93.3%
	Alto	Recuento	1	0	1
		% del total	6.7%	0.0%	6.7%
Total		Recuento	14	1	15
		% del total	93.3%	6.7%	100.0%

Figura 4. Distribución cruzada: Planificación*Satisfacción

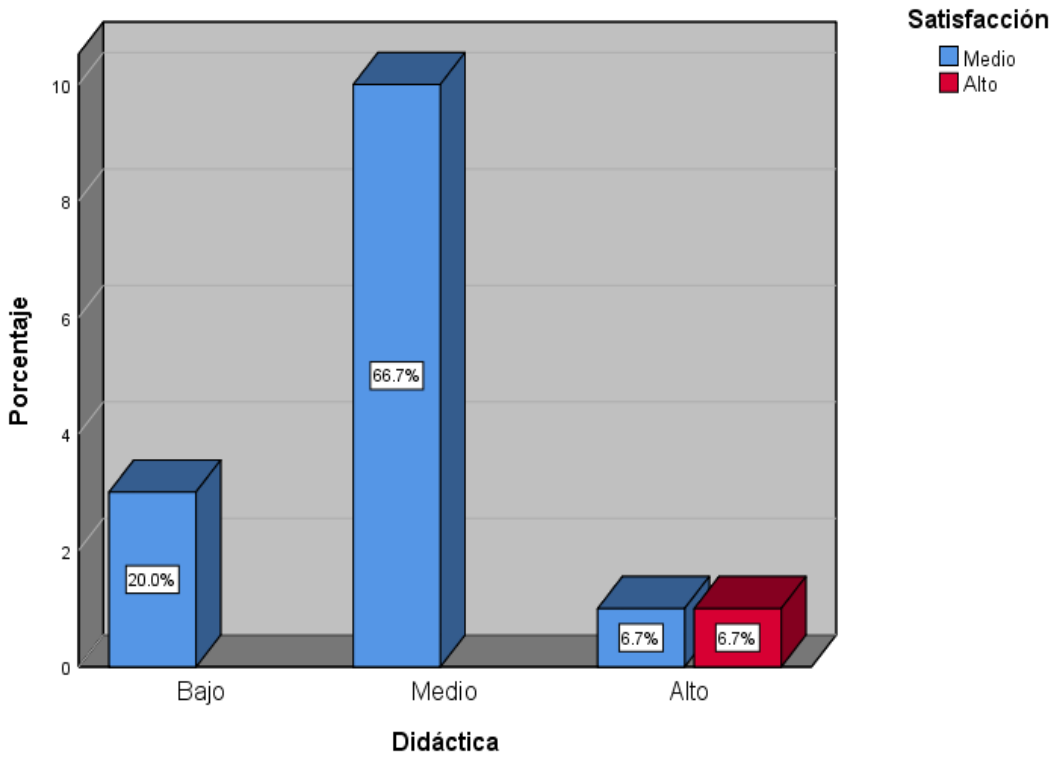


Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, que está representado por el 86.7% del total de participantes, percibe la dimensión planificación de la calidad de la enseñanza en la sede en el nivel medio, mientras que posee un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se puede observar que la intersección se ubica en niveles equivalentes entre la dimensión y variable.

Tabla 5. Distribución cruzada Didáctica*Satisfacción

			Satisfacción		
			Medio	Alto	Total
Didáctica	Bajo	Recuento	3	0	3
		% del total	20.0%	0.0%	20.0%
	Medio	Recuento	10	0	10
		% del total	66.7%	0.0%	66.7%
	Alto	Recuento	1	1	2
		% del total	6.7%	6.7%	13.3%
Total		Recuento	14	1	15
		% del total	93.3%	6.7%	100.0%

Figura 5. Distribución cruzada: Didáctica*Satisfacción

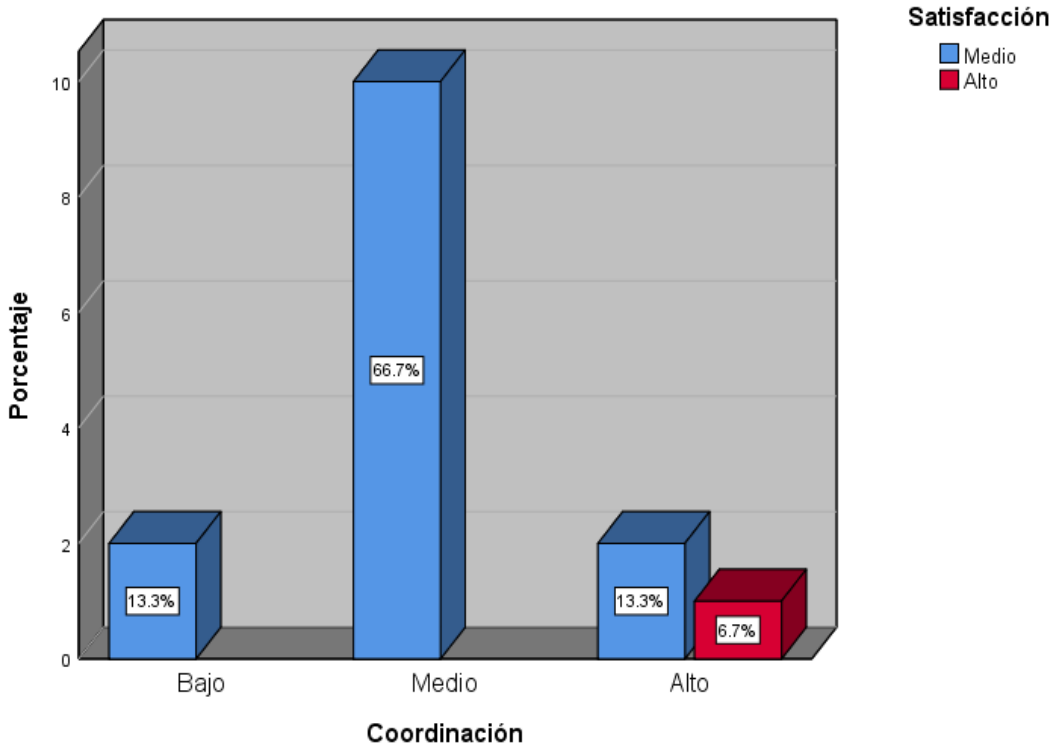


Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, que está representado por el 66.7% del total de participantes, percibe la dimensión didáctica de la calidad de la enseñanza en la sede en el nivel medio, mientras que posee un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se puede observar que la intersección se ubica en niveles equivalentes entre la dimensión y variable.

Tabla 6. Distribución cruzada Coordinación*Satisfacción

			Satisfacción		
			Medio	Alto	Total
Coordinación	Bajo	Recuento	2	0	2
		% del total	13.3%	0.0%	13.3%
	Medio	Recuento	10	0	10
		% del total	66.7%	0.0%	66.7%
	Alto	Recuento	2	1	3
		% del total	13.3%	6.7%	20.0%
Total		Recuento	14	1	15
		% del total	93.3%	6.7%	100.0%

Figura 6. Distribución cruzada: Coordinación*Satisfacción

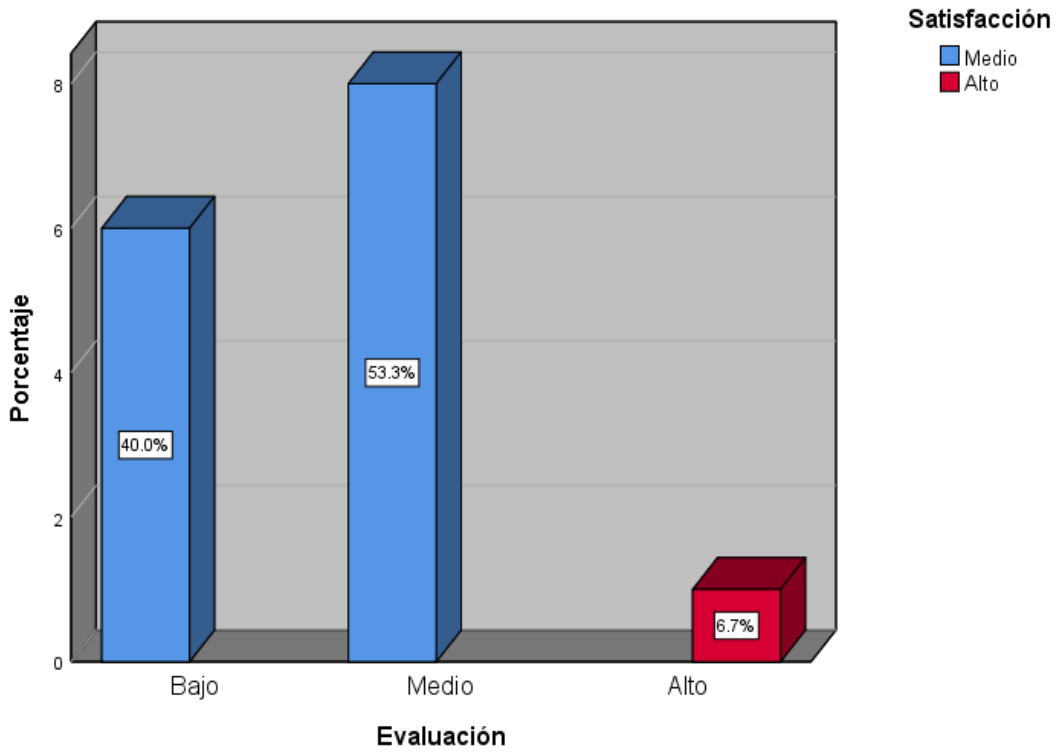


Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, que está representado por el 66.7% del total de participantes, percibe la dimensión coordinación de la calidad de la enseñanza en la sede en el nivel medio, mientras que posee un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se puede observar que la intersección se ubica en niveles equivalentes entre la dimensión y variable.

Tabla 7. Distribución cruzada Evaluación*Satisfacción

			Satisfacción		
			Medio	Alto	Total
Evaluación	Bajo	Recuento	6	0	6
		% del total	40.0%	0.0%	40.0%
	Medio	Recuento	8	0	8
		% del total	53.3%	0.0%	53.3%
	Alto	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	6.7%	6.7%
Total		Recuento	14	1	15
		% del total	93.3%	6.7%	100.0%

Figura 7. Distribución cruzada Evaluación*Satisfacción



Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, que está representado por el 53.3% del total de participantes, percibe la dimensión evaluación de la calidad de la enseñanza en la sede en el nivel medio, mientras que posee un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se puede observar que la intersección se ubica en niveles equivalentes entre la dimensión y variable.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Como procedimiento previo a la aplicación del estadístico de correlación para el contraste de hipótesis, se procedió a determinar el tipo de distribución que poseen los datos que intervienen en el contraste, para lo cual se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk (dado que la cantidad de participantes es menor a 50) como se muestra a continuación:

Tabla 8. Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Calidad de la enseñanza	.865	15	.028
[Val] Planificación	.902	15	.102
[Val] Didáctica	.904	15	.109
[Val] Coordinación	.938	15	.354
[Val] Evaluación	.927	15	.246
[Val] Satisfacción	.893	15	.073

La aplicación de las pruebas de normalidad determinó que la totalidad de variables y dimensiones que intervienen en el contraste poseen una distribución normal o paramétrica, por lo tanto, es pertinente la aplicación de un estadístico de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicó el estadístico de correlación de Pearson como se muestra a continuación:

Tabla 9. Correlaciones

		[Val] Satisfacción
[Val] Calidad de la enseñanza	Correlación de Pearson	.833**
	Sig. (bilateral)	.000
[Val] Planificación	Correlación de Pearson	.734**
	Sig. (bilateral)	.002
[Val] Didáctica	Correlación de Pearson	.649**
	Sig. (bilateral)	.009
[Val] Coordinación	Correlación de Pearson	.675**
	Sig. (bilateral)	.006
[Val] Evaluación	Correlación de Pearson	.648**
	Sig. (bilateral)	.009

A partir de los resultados de la prueba, se enlista el análisis por cada hipótesis planteada en la investigación:

- **Contraste de hipótesis general**

  H_o: No existe relación significativa entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

  H_a: Existe relación significativa entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

  Toma de decisión: El resultado R= 0.833 indica una correlación positiva muy alta y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación significativa entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

- **Contraste de hipótesis específica 1**

  H_o: No existe relación significativa entre la dimensión planificación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

  H_a: Existe relación significativa entre la dimensión planificación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

  Toma de decisión: El resultado R= 0.734 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.002 < 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación significativa entre la dimensión planificación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

- **Contraste de hipótesis específica 2**

  H_o: No existe relación significativa entre la dimensión didáctica y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

  H_a: Existe relación significativa entre la dimensión didáctica y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

  Toma de decisión: El resultado R= 0.649 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.009 < 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación significativa entre la dimensión didáctica y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

- **Contraste de hipótesis específica 3**

  H_o: No existe relación significativa entre la dimensión coordinación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

  H_a: Existe relación significativa entre la dimensión coordinación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

  Toma de decisión: El resultado R= 0.675 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.006 < 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación significativa entre la dimensión coordinación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

- **Contraste de hipótesis específica 4**

  H_o: No existe relación significativa entre la dimensión evaluación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión evaluación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

Toma de decisión: El resultado R= 0.648 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.009 < 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación significativa entre la dimensión evaluación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La tabla 1 muestra que, del total de participantes, en cuanto a la variable Calidad de enseñanza, 80% la percibe en el nivel medio y 20% en el nivel alto; en cuanto a la dimensión Planificación, 93.3% la percibe en el nivel medio y 6.7% en el nivel alto; respecto a la dimensión Didáctica, 66.7% la percibe en el nivel medio, y 13.3% en el nivel alto; en cuanto a la dimensión Coordinación, 66.7% la percibe en el nivel medio, y 13.3% en el nivel bajo; y respecto a la dimensión Evaluación, 53.3% la percibe en el nivel medio, y 6.7% en el nivel alto; en ese sentido, Rodríguez (2020) refiere que la percepción de ambas variables de manera independiente, se sabe, entonces que si se adoptan estrategias de cambio para uno de los aspectos estudiados en esta investigación, el otro variará en el mismo sentido; además López (2008), alude que potencia el pensamiento crítico, su habilidad propositiva y su destreza en la acción, de modo que se constituya en un ser de provecho para la sociedad y contribuya con esta en la comprensión de la realidad y las necesidades de aportar.

La tabla 2, muestra que, del total de participantes, en cuanto a la variable Satisfacción, 93.3% posee satisfacción en el nivel medio y 6.7%% en el nivel alto; en cuanto a la dimensión Aspectos académicos, 86.7% posee satisfacción en el nivel medio, y sendos 6.7% en el nivel bajo y alto; y respecto a la dimensión Aspectos administrativos, 86.7% posee un nivel de satisfacción medio y 13.3% un nivel alto de satisfacción; en coherencia con los resultados, Armas y Pérez (2017), sostienen que aunque no están satisfechos con el entorno en el que estudian o están medianamente de acuerdo con la calidad educativa, sí se sienten satisfechos con la carrera profesional que siguen y reconocen los esfuerzos que la universidad realiza para brindar lo mejor para su educación; Jiménez (2011; citado por Álvarez, 2014) la posiciona como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos; además de estar cimentada en la instrucción demostrada por los docentes, los métodos y técnicas de educación utilizadas por la plana docente de la institución educativa, y, en los procesos administrativos que son internos y propios utilizados para mejorar la experiencia educativa.

Según la tabla 3, el mayor porcentaje de la muestra, que está representado por el 80% del total de participantes, percibe la calidad de la enseñanza en la sede en el nivel medio, mientras que posee un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se puede observar que la intersección se ubica en niveles equivalentes entre las variables; Sánchez (2018), menciona que el comportamiento que representan las variables es muy similar, es así que cualquier mejora u optimización de la realidad en una de ellas, deviene en la mejora de la otra variable; y, Basantes (2017), los servicios estudiantiles es la razón de ser de toda institución formativa, se puede aplicar un modelo de calidad que coadyuve con la evaluación y mejorar de los procesos que se emprendan para concretar objetivos educacionales en las universidades.

Referente a la tabla 4 muestra que, el mayor porcentaje de la muestra, que está representado por el 86.7% del total de participantes, percibe la dimensión planificación de la calidad de la enseñanza en la sede en el nivel medio, mientras que posee un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se puede observar que la intersección se ubica en niveles equivalentes entre la dimensión y variable; en la tabla 5, el mayor porcentaje de la muestra, que está representado por el 66.7% del total de participantes, percibe la dimensión didáctica de la calidad de la enseñanza en la sede en el nivel medio, mientras que posee un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se puede observar que la intersección se ubica en niveles equivalentes entre la dimensión y variable; la tabla 6, muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, que está representado por el 66.7% del total de participantes, percibe la dimensión coordinación de la calidad de la enseñanza en la sede en el nivel medio, mientras que posee un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se puede observar que la intersección se ubica en niveles equivalentes entre la dimensión y variable; la tabla 7, muestra que, el mayor porcentaje de la muestra, que está representado por el 53.3% del total de participantes, percibe la dimensión evaluación de la calidad de la enseñanza en la sede en el nivel medio, mientras que posee un nivel medio de satisfacción; por lo tanto, se puede observar que la intersección se ubica en niveles equivalentes entre la dimensión y variable; por lo que Pecina (2017), siendo el servicio de formación profesional el que brinda una universidad, entonces tiene que ser mejorado, ya que el nivel medio obtenido en estudio citado manifiesta una urgente implementación de mecanismos que favorezcan la educación superior

del estudiante; esto cimentado en las dimensiones de la calidad que se desempeñan en el diseño y planificación de la docencia para la formación profesional como condición curricular, respuesta a los derechos de los alumnos, requerida en los proyectos de investigación; en los métodos concretos, orientaciones metodológicas para darnos una idea de nuestro estilo de enseñanza; en la atención personal a los estudiantes y sistemas de apoyo; y, en los sistemas de evaluación utilizados.

CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020, ya que, el resultado R= 0.833 indica una correlación positiva muy alta y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo.

- Existe relación significativa entre la dimensión planificación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020, ya que, el resultado R= 0.734 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.002 < 0.05 indica que el resultado fue significativo.

- Existe relación significativa entre la dimensión didáctica y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020, ya que, el resultado R= 0.649 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.009 < 0.05 indica que el resultado fue significativo.

- Existe relación significativa entre la dimensión coordinación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020, ya que, el resultado R= 0.675 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.006 < 0.05 indica que el resultado fue significativo.

- Existe relación significativa entre la dimensión evaluación y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020, ya que, el resultado R= 0.648 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.009 < 0.05 indica que el resultado fue significativo.

SUGERENCIAS

- Con el fin de fortalecer la conciencia sobre la calidad de enseñanza, se sugiere a las autoridades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, idear mejores estrategias para la reputación de la institución, a través de la satisfacción y participación de los estudiantes.

- Para mejorar la satisfacción de los estudiantes, se recomienda que se siga las políticas de control y supervisión del profesor. Es conveniente ordenar adecuadamente la vigilancia en el aula.

- Para aumentar la participación de los estudiantes, se recomienda utilizar actividades frecuentes de entretenimiento, culturales y de otro tipo pueden ayudarlo. Fortalecer la conexión entre estudiantes y docentes, esto traerá como consecuencia, buen comportamiento y actitud por parte de los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abdallah, S. (2010). La revolución del bienestar. *Enfoques sobre bienestar y buen vivir*. España: FUHEM. http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2012/03/enfoques_sobre_bienestar_y_buen_vivir.pdf

Acosta, A. (2010). El buen vivir, una utopía por (re)construir. *Enfoques sobre bienestar y buen vivir*. España: FUHEM. http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2012/03/enfoques_sobre_bienestar_y_buen_vivir.pdf

Álvarez, P. et. al. (2014) Estudios de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación

Armas, V. y Pérez, E. (2017). *Niveles de Satisfacción Académica en estudiantes de la Facultad de Ciencias Psicológicas en relación a la Calidad de la Educación*. Tesis de titulación. Universidad Central del Ecuador, Ecuador. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13264/1/T-UCE-0007-PC020-2017.pdf

Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba-Ecuador*. Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6132/Basantes_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Blancas, E. (2016). Proceso de enseñanza-aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria. *Horizonte de la Ciencia*, 6 (10) FE/UNCP, pp. 205-217. http://167.114.2.69/index.php/horizontedelaciencia/article/view/370/385

Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A., y Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*. *Florianópolis, SC,* Brasil. 5(9) 261 -274. http://goo.gl/tODgv9

Egido, I. (2005). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa. Tendencias Pedagógicas, 10, 18-28. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1407961.pdf

Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015.* Tesis doctoral. Universidad Privada de Tacna. Perú: Tacna. http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf

Figueroa, G., Miranda, M., Castro, S. y Cazallo, A. (2017). Grado de satisfacción de los estudiantes de 6° y 7° semestre de Comercio y Negocios Internacionales en la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla respecto a su plan de estudio. *Liderazgo Estratégico* Vol. 7 No. 1- Universidad Simón Bolívar, Colombia. http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/liderazgo/index.php/liderazgo/article/view/72/71

Flores,J. (2003) La Satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior publicado en Revistas investigación de la Universidad Mayor de San Marcos. Lima.

Franco, Y. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación-UNCP*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cuicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultada ciencias contables y administrativas, UNA-Puno, 2017.* Tesis licenciatura. Universidad Nacional del Altiplano. Perú: Puno. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendez J. (2013). Administracion. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de Gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-ycrosby/

Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta*

demanda. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pecina, R. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, Vol. 4, Núm. 7. https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/639

Rodríguez, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43502

Sánchez, E. (2018). *El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017*. Tesis doctoral. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú. http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2009/TD%20CE%201857%20S1%20-%20Sanchez%20Durand.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Seligman, M. (2011). *Flourish: a visionary new understanding of happiness and well-being*. Free Press.

Sempere, J. (2010). Autocontención: mejor con menos. *Enfoques sobre bienestar y buen vivir*. España: FUHEM. http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2012/03/enfoques_sobre_bienestar_y_buen_vivir.pdf

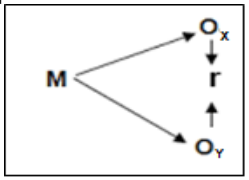
Vázquez, A. (2013). Calidad educativa. Investigación Educativa, 17(2). Recuperado de http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206

Zabalza, M. (2013). *Competencias docentes del profesor universitario*. Bogotá, Ediciones Narcea, segunda edición

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL V CICLO DE EDUCACION INICIAL-UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONÍA, 2020

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Marco metodológico
Problema general ¿Cuál es el nivel de relación entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020? Problemas específicos a. ¿Cuál es el nivel de relación entre la planificación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020? b. ¿Cuál es el nivel de relación entre la didáctica y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020? c. ¿Cuál es el nivel de relación entre la coordinación y la satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020? d. ¿Cuál es el nivel de relación entre la evaluación y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020?	Objetivo general Determinar la relación existente entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020. Objetivos específicos a. Determinar la relación existente entre la planificación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020 b. Determinar la relación existente entre la didáctica y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020 c. Determinar la relación existente entre la coordinación y la satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020 d. Determinar la relación existente entre la evaluación y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020	General Existe relación significativa entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial-Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020. Específicas a. Existe relación significativa entre la planificación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020 b. Existe relación significativa entre la didáctica y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020 c. Existe relación significativa entre la coordinación y la satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020 d. Existe relación significativa entre la evaluación y el nivel de satisfacción en los estudiantes de educación inicial de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia 2020	**Variable 1 (X):** Calidad de enseñanza **Dimensiones:** Planificación Didáctica Coordinación Evaluación **Variable 2 (Y):** Satisfacción del estudiante **Dimensiones:** Aspectos académicos Aspectos administrativos	Tipo de investigación: No experimental Diseño de investigación: Correlacional Esquema:  Población muestral: 15 estudiantes. Instrumentos: Dos cuestionarios La técnica de recojo de datos fue la encuesta. El procesamiento de datos se realizó tras la recepción de los cuestionarios. Se presentaron los datos teniendo en cuenta el formato APA en la última edición, en tablas con líneas horizontales solamente y figuras.

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA Y PEDAGOGÍA UNIVERSITARIA

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ENSEÑANZA

El presente documento es anónimo y su aplicación será de mucha utilidad para mi investigación que consiste en valorar la calidad de la enseñanza en el V ciclo de Educación inicial, por ello se pide su colaboración.

Marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

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

Nº	INDICADORES	1	2	3	4	5
	PLANIFICACIÓN					
1	Conoce si la carrera de Educación inicial planifica el desarrollo de la carrera mediante un plan de estudios.					
2	Conoce si actualmente se aplica de estándares de calidad del currículo de estudios.					
3	Conoce si el perfil del docente universitario corresponde a la carrera.					
4	Posibilidad de que el alumno elija profesor.					
5	La tecnología para la calidad de la enseñanza favorece un buen ambiente de estudio.					
6	Existen áreas de estudio para los estudiantes.					
7	Los docentes orientan actividades de repaso para los exámenes.					
8	Los docentes orientan el manejo de bibliografía básica y complementaria.					
	DIDÁCTICA					
9	Se elaboran separatas de los diferentes cursos.					
10	Se elaboran guías para las prácticas.					
11	Los docentes aplican métodos de estudio para la comprensión de lectura.					
12	Los docentes cumplen las horas de teoría y práctica asignadas en el sílabo.					
13	El profesor muestra capacidad de comunicación hacia los estudiantes.					
14	Los docentes de la carrera de Educación inicial emplean recursos didácticos para mejorar el nivel de calidad en la enseñanza universitaria.					
	COORDINACIÓN					
15	La FCA brinda consejería y tutoría de los alumnos.					
16	La FCA realiza un seguimiento de apoyo a los alumnos.					
17	Conoce usted si los docentes de la carrera de Educación inicial coordinan entre profesores de la misma asignatura.					
18	Los docentes de la carrera de Educación inicial muestran receptividad a la participación del alumno en clase.					
	EVALUACIÓN					
19	La carrera de Educación inicial aplica un sistema de evaluación del avance de las actividades académicas y administrativas					
20	Los docentes exponen, a los alumnos, las formas de evaluación que van a aplicar para sus asignaturas					
21	La carrera de Educación inicial evalúa el logro de los resultados académicos según las competencias de cada asignatura.					

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA Y PEDAGOGÍA UNIVERSITARIA

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

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.

1	2	3	4
Insatisfecho	**Poco satisfecho**	**Satisfecho**	**Muy satisfecho**

Nº	INDICADORES	1	2	3	4
	ASPECTOS ACADÉMICOS				
1	Qué grado de satisfacción te brindaron las condiciones generales de la universidad y aulas				
2	Qué grado de satisfacción te brindaron condiciones generales de laboratorios, talleres y otros ambientes.				
3	Qué grado de satisfacción te brindaron los equipamiento e instrumentación disponible en laboratorios y/o talleres				
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				
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				
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				
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				
	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS				
15	Qué grado de satisfacción te brindaron el proceso y registro de matricula				
16	Qué grado de satisfacción te brindaron la eficiencia del personal administrativo				
17	Qué grado de satisfacción te brindaron el trato del personal administrativo				
18	Qué grado de satisfacción te brindaron la información sobre programas de becas y convenios.				
19	Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de los programas de becas y convenios				
20	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la cafetería y/o comedor				
21	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la Biblioteca				
22	Qué grado de satisfacción te brindaron los servicios de atención medica en la universidad				

Universidad Nacional de Ucayali
Escuela de posgrado
Maestría en Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Hugo Ayzanoa Calixto

1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctor

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL V CICLO DE EDUCACION INICIAL-UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONÍA, 2020

1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Martha Ramos Berrocal

1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : **Encuesta**

1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular) **b) De 10 a 12: (No válido, modificar)** **c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)**
d) De 16 a 18: (Válido, precisar) **e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)**

I. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					19
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				18	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				18	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.				18	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.				18	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				18	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
Sub total					126	57
Total					183	

VALORACIÓN CUANTITATIVA .....
VALORACIÓN CUALITATIVA .....
OPINIÓN DE APLICABILIDAD .....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 24 de agosto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Posgrado
Dr. Hugo Aysanoa Calixto
DIRECTOR

Universidad Nacional de Ucayali
Escuela de posgrado
Maestría en Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : JESSENIA, CHOY SANCHEZ PANDURO
1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctor
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL V CICLO DE EDUCACION INICIAL-UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONÍA, 2020
1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Martha Ramos Berrocal
1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : **Encuesta**
1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular) **b) De 10 a 12: (No válido, modificar)** **c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)**
d) De 16 a 18: (Válido, precisar) **e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)**

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				18	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				18	
17. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.				18	
18. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems				18	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				18	
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Sub total					126	57
Total					183	

VALORACIÓN CUANTITATIVA .....
VALORACIÓN CUALITATIVA .....
OPINIÓN DE APLICABILIDAD .....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 24 de agosto

Dra. Jessenia Choy Sánchez Panduro
CPPe 2600120437
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO 03: Base de datos

ID	1	2	3	4	5	6	7	8	S	N	9	10	11	12	13	14	S	N	15	16	17	18	S	N	19	20	21	S	N	T	N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	S	N	15	16	17	18	19	20	21	22	S	N	T	N
1	2	2	3	2	2	2	3	3	19	2	3	2	3	3	3	1	15	3	2	3	3	2	10	3	2	2	3	7	2	51	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	29	2	2	3	3	3	2	3	2	2	20	3	49	2
2	3	2	2	1	2	2	2	2	16	2	2	1	1	2	2	2	10	1	2	2	1	1	6	1	2	2	2	6	2	38	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	47	2
3	2	2	2	3	3	3	2	2	19	2	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	11	3	3	3	2	8	3	55	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	34	3	3	2	3	3	2	2	3	2	20	3	54	3
4	2	1	2	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	1	2	2	11	2	1	2	1	2	6	1	2	2	1	5	1	36	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	23	1	2	2	2	2	1	3	1	1	14	2	37	2
5	1	2	1	2	2	2	3	3	16	2	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	2	8	2	2	2	1	5	1	43	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	30	2	2	1	3	1	2	1	2	2	14	2	44	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	1	2	2	1	2	2	10	1	2	3	1	3	9	2	2	2	2	6	2	41	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	27	2	2	2	1	2	2	2	2	2	15	2	42	2
7	2	2	2	3	3	3	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	2	7	2	1	2	2	5	1	43	2	3	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	27	2	1	2	2	2	2	3	3	2	17	2	44	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	3	2	2	2	13	2	3	2	2	2	9	2	1	2	1	4	1	42	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	28	2	2	2	1	2	3	2	2	2	16	2	44	2
9	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	2	2	2	2	3	3	14	2	2	3	3	2	10	3	2	3	2	7	2	52	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	31	2	2	2	2	2	3	2	2	3	18	2	49	2
10	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	1	3	1	2	1	2	10	1	2	1	3	1	7	2	2	2	2	6	2	40	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	2	2	3	3	2	2	2	2	2	18	2	45	2
11	2	2	2	1	3	1	3	2	16	2	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	1	2	7	2	2	2	3	7	2	41	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	30	2	2	2	1	3	1	2	1	2	14	2	44	2
12	2	2	2	2	3	2	1	1	15	2	2	2	2	2	1	2	11	2	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	41	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	29	2	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	44	2
13	3	1	3	2	2	2	2	2	17	2	2	2	3	2	2	3	14	2	2	2	2	2	8	2	1	2	2	5	1	44	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	26	2	3	1	2	2	2	2	3	3	18	2	44	2
14	2	3	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	3	1	2	2	12	2	2	2	3	2	9	2	2	1	2	5	1	43	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	32	2	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	47	2
15	2	2	3	1	2	2	2	2	16	2	1	2	2	2	1	3	11	2	2	2	2	1	7	2	2	2	2	6	2	40	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	27	2	2	2	2	2	2	3	2	2	17	2	44	2