



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de los estudiantes y el desempeño de sus
docentes en el Instituto de Educación Superior
Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo -
Huancayo 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y
GESTIÓN EDUCATIVA**

AUTOR:

Br. Álvarez Huamán, Moisés

ASESOR:

Dr. Felen Hinostraza, Daniel Roque

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la calidad y servicio

PERÚ - 2017

Dr. Rafael Marcelino Canturin Curty
Presidente

Dr. Miguel Ninahuanca Huatuco
Secretario

Dr. Daniel Roque Felen Hinostroza
Vocal

DEDICATORIA

A mis hijos Miguel Esteban y Julio César,
por ser el motor que me impulsa para
seguir superándome en lo personal y
profesionalmente.

A mi madre, por su amor desinteresado y
su comprensión y paciencia.

Moisés

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Rector y Fundador de la Universidad César Vallejo Dr. César Acuña Peralta, por promover la educación en nuestro país, y haberme brindado la oportunidad de superación y desarrollo profesional.

A la Universidad César Vallejo por forjar generaciones de profesionales e investigadores al servicio y desarrollo de la sociedad.

Agradezco al Mg. Daniel Roque Felen Hinostroza, asesor de tesis por su guía e interés en que la tesis resultara de la mejor manera posible. Y a todos los involucrados, por su interés en el tema y por apoyarme en este proceso.

Por último, al Instituto de Educación Superior tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo – Huancayo quien brindo apoyo, para realizar el trabajo de investigación.

El autor

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Moisés Álvarez Huamán, estudiante del Programa Maestría en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 20694074, con la tesis titulada. *Satisfacción de los estudiantes y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo - Huancayo 2017.*

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a realidad investigada.

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

Huancayo, 10 de junio del 2017



Moisés Álvarez Huamán
DNI: 20694074

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Presento la tesis titulada: *Satisfacción de los estudiantes y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo - Huancayo 2017*, con la finalidad de de determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo de Palian –Huancayo 2017 En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa.

El estudio consta de siete capítulos: Capítulo I. Introducción, en el que se expone la situación problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, objetivos. Capítulo II. Método, que presenta el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumento de recolección de datos; métodos de análisis de datos; aspectos éticos. Capítulo III. Resultados. Capítulo IV. Discusión. Capítulo V. Conclusiones. Capítulo VI. Recomendaciones. Capítulo VII. Referencias.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, se pone a consideración la presente investigación.

El autor

ÍNDICE

CARATULA	i
PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos Previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del Problema	44
1.5 Justificación de estudio	45
1.6 Hipótesis	46
1.7 Objetivos	47

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación	49
2.2 Variables, operacionalización	50
2.3 Población y muestra	55
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	57
2.5 Métodos de análisis de datos:	60
2.6 Aspectos éticos	61

	CAPÍTULO III	
	RESULTADOS	
Resultados		62
	CAPÍTULO IV	
	DISCUSIÓN	
Discusión		98
	CAPÍTULO V	
	CONCLUSIONES	
Conclusiones		102
	CAPÍTULO VI	
	RECOMENDACIONES	
Recomendaciones		104
	CAPÍTULO VII	
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
Referencias Bibliografías		106
ANEXOS		108
ANEXO N° 01: Autorización		
ANEXO N° 02: Matriz de consistencia		
ANEXO N° 03: Instrumento		
ANEXO N° 04: Matriz de validación de los instrumentos		
ANEXO N° 05: Baremos de las variables		
ANEXO N° 06: Base de datos general		
ANEXO N°07: Fotografías		
ANEXO N° 08: Plan de Mejora		
ANEXO N° 09: Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV		
ANEXO N° 10: Artículo científico		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Muestra de las Carreras Profesionales del Instituto Santiago Antúnez de Mayolo 2017	62
Tabla N° 02: Dimensión de Confiabilidad de la variable Satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	64
Tabla N° 03: Dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	65
Tabla N° 04: Dimensión de seguridad de la variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	66
Tabla N° 05: Dimensión empatía de la variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	67
Tabla N° 06: Dimensión bienes tangibles de la variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	68
Tabla N° 07: Variable desempeño de sus docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	69
Tabla N° 08: Variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	70
Tabla N° 09: Correlación entre la satisfacción de los estudiantes y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	72
Tabla N° 10: Tabla cruzada entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y el desempeño de los docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	73
Tabla N° 11: Correlación entre el desempeño de sus docentes y el nivel de satisfacción de la dimensión confiabilidad en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	76
Tabla N° 12: Tabla cruzada entre el nivel de satisfacción de los estudiantes en la dimensión confiabilidad y el desempeño de sus docentes en el	

Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	77
Tabla N° 13: Correlación entre el nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	80
Tabla N° 14: Tabla cruzada entre el nivel de satisfacción de los estudiantes en la dimensión capacidad de respuesta y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	81
Tabla N° 15: Correlación entre el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	84
Tabla N° 16: Tabla cruzada entre el nivel de satisfacción de los estudiantes en la dimensión seguridad y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	85
Tabla N° 17: Correlación entre el nivel de satisfacción de la dimensión empatía y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	88
Tabla N° 18: Tabla cruzada entre el nivel de satisfacción de los estudiantes en la dimensión empatía y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	89
Tabla N° 19: Correlación entre el nivel de satisfacción de la dimensión bienes tangibles y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	92
Tabla N° 20: Tabla cruzada entre el nivel de satisfacción de los estudiantes en la dimensión bienes tangibles y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	93

Tabla N° 21: Correlación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	95
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Muestra de las Carreras Profesionales del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	63
Figura N° 02: Dimensión de confiabilidad de la variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	64
Figura N° 03: Dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	65
Figura N° 04: Dimensión de seguridad de la variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	66
Figura N° 05: Dimensión empatía de la variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	67
Figura N° 06: Dimensión bienes tangibles de la variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	68
Figura N° 07: Variable desempeño laboral de sus docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	69
Figura N° 08: Variable satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	70
Figura N° 09: Dispersión de datos entre el desempeño laboral y satisfacción de los estudiantes en el Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	72

Figura N° 10: Correlación entre el desempeño de sus docentes y el nivel de satisfacción de la dimensión confiabilidad en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	76
Figura N° 11: Correlación entre el desempeño de sus docentes y el nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	80
Figura N° 12: Correlación entre el desempeño de sus docentes y el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	84
Figura N° 13: Correlación entre el desempeño de sus docentes y el nivel de empatía de la dimensión empatía en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	88
Figura N° 14: Correlación entre el desempeño de sus docentes y el nivel de bienes tangibles de la dimensión bienes tangibles en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo 2017	92

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Operacionalización de variables	52
Cuadro N° 02: Población Y Muestra Para Estudio	55

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL DESEMPEÑO DE SUS DOCENTES EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO - HUANCAYO 2017

RESUMEN

El presente trabajo se ejecutó con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes con el desempeño de sus docentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo de Palian Huancayo en el 2017, para lo cual se seleccionó una muestra de 161 estudiantes. El modelo SERVQUAL define la calidad de servicio, mientras que el desempeño se define, como la valoración periódica del docente en su aula.

El trabajo de investigación es del tipo básico, el método científico como general y como específico es el método cualitativo; para el diseño de la investigación fue el descriptivo correlacional. Como instrumentos se aplicó la encuesta SERVQUAL para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes y la encuesta de desempeño en el aula, a una muestra de 161 estudiantes del mencionado instituto.

Existe una correlación de 0,427, correspondiendo a un coeficiente de correlación moderada, dado que el nivel de significancia fue de 0,000, que es menor que 0,05. En cuanto a los niveles de satisfacción, se obtuvo que un 37,3% consideran como confiable, un 36,0% consideran como alta capacidad de respuesta, un 38,5% consideran que es hay alta seguridad, un 36,6% afirman una alta empatía y un 34,2% han considerado que existen muy buenos bienes tangibles. El 46,58% indican que los docentes tienen un buen desempeño docente. Por lo tanto, podemos concluir que existe una correlación significativa entre la satisfacción de los estudiantes y el desempeño laboral de sus docentes.

Palabras claves: Satisfacción, Estudiante, SERVQUAL, Desempeño Docente.

SATISFACTION OF STUDENTS WITH THE PERFORMANCE OF THEIR TEACHERS IN THE INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO - HUANCAYO 2017

ABSTRACT

The present work was carried out with the objective of determining the relationship between the level of students' satisfaction with the performance of their teachers in the Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santiago Antúnez de Mayolo de Palian Huancayo in 2017, for which it was selected a sample of 161 students. The SERVQUAL model defines the quality of service, while the performance is defined, as the periodic evaluation of the teacher in his classroom.

The research work is of the basic type, the scientific method as general and as specific is the quantitative method; for the design of the research was descriptive correlational. As instruments, the SERVQUAL survey was applied to determine the level of satisfaction of the students and the survey of performance in the classroom, to a sample of 161 students of the mentioned institute.

There is a correlation of 0,427, corresponding to a moderate correlation coefficient, given that the level of significance was 0,000, which is less than 0.05. Regarding satisfaction levels, it was obtained that 37,3% considered as reliable, 36,0% considered as high responsiveness, 38,5% considered that there is high security, 36,6% say a high empathy and 34,2% have considered that there are very good tangible assets. 46,58% indicate that teachers have a good teaching performance. Therefore, we can conclude that there is a significant correlation between student satisfaction and the work performance of their teachers.

Key words: Satisfaction, Student, SERVQUAL, Teaching Performance.