



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS

**EL DESEMPEÑO DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL CURSO DE DERECHO
PENAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS EN EL AÑO 2017**

PRESENTADO POR

Bachiller RAÚL RAMIRO CRIALES AÑAÑOS

ASESOR

Mg. ELVIS FERNANDO TACILLO YAULI

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA SUPERIOR E
INVESTIGACIÓN**

MOQUEGUA – PERÚ

2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Página de jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Definición del problema.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.4 Justificación y limitaciones de la investigación.....	5
1.5 Variables.....	6
1.6 Hipótesis de la investigación.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Antecedentes de la investigación.....	9
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3 Marco conceptual.....	27

CAPÍTULO III: MÉTODO	29
3.1 Tipo de investigación.....	29
3.2 Diseño de investigación.....	29
3.3 Población y muestra	30
3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	31
3.5 Técnicas y procesamiento y análisis de datos.....	36
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	38
4.1 Presentación de resultados por variables.....	38
4.2 Contratación de hipótesis.....	45
4.3 Discusión de resultados.....	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 Conclusiones.....	52
5.2 Recomendaciones.....	53
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable desempeño docente.....	6
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción.....	7
Tabla 3: Resultados de validez de los ítemes del desempeño docente.....	33
Tabla 4: Resultados de validez de los ítemes de satisfacción.....	34
Tabla 5: Confiabilidad del instrumento desempeño docente.....	36
Tabla 6: Confiabilidad del instrumento satisfacción.....	36
Tabla 7: Tabla cruzada de desempeño docente y satisfacción.....	42
Tabla 8: Prueba de normalidad.....	43
Tabla 9: Chi cuadrado.....	46
Tabla 10: Asociación entre desempeño docente y satisfacción.....	47
Tabla 11: Asociación entre metodología y satisfacción.....	47
Tabla 12: Asociación entre materiales didácticos y satisfacción.....	48
Tabla 13: Asociación entre capacidades pedagógicas y satisfacción.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Sexo.....	39
Figura 2: Edad.....	39
Figura 3: Nivel de desempeño docente.....	40
Figura: 4: Satisfacción.....	41
Figura 5: Histograma de satisfacción.....	43
Figura 6: Prueba Q-Q de satisfacción.....	44
Figura 7: Histograma de desempeño docente.....	44
Figura 8: Prueba Q-Q de desempeño docente.....	45

RESUMEN

El objetivo del estudio es determinar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017. El estudio es básico, no experimental, descriptivo-correlacional, la población es de 302 estudiantes, muestreo no probabilístico, se usó la encuesta y se usó dos cuestionarios tipo escala con validez y confiabilidad alta, los datos han sido analizados por el Spss 25, para obtener los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales como frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, coeficiente Rho de Spearman. De acuerdo con los resultados, la satisfacción y el desempeño docente se ubican en el nivel medio de acuerdo con la percepción de los estudiantes. El estudio concluye con la confirmación de que el desempeño docente se relaciona positiva, significativa y alta con la satisfacción en los estudiantes.

Palabras clave: Desempeño docente – satisfacción – capacidades pedagógicas – materiales didácticos – metodología.

ABSTRACT

The objective of the study is to determine the relationship between teaching performance and satisfaction in students of the criminal law course of the Faculty of Law of the Faculty of Law of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos in 2017. The study is basic , non-experimental, descriptive-correlational, the population is 302 students, non-probability sampling, the survey was used and two scale-type questionnaires with high validation and reliability were used, the data has been analyzed by Spss 25, to obtain the results descriptive and inferential statistics such as frequencies, percentages, Kolmogorov-Smirnov normality test, Spearman's Rho coefficient. According to the results, teacher satisfaction and performance are located at the average level according to the perception of the students. The study concludes with the confirmation that teaching performance is positively, significantly, and highly related to student satisfaction.

Key words: Teaching performance - satisfaction - pedagogical capacities - didactic materials - methodology.

INTRODUCCIÓN

Este estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción; la misma que se consiguió después de una ardua labor, además se siguió el proceso de investigación científica, asumiéndola con rigurosidad y agudeza para lograr resultados que se acerquen a la verdad de los hechos ocurridos.

El desempeño docente es importante para lograr mejores relaciones con los miembros de la comunidad universitaria, en especial con los estudiantes quienes se benefician con un mejor y mayor aprendizajes, en tanto la interrelación entre docente y estudiantes son más fluidas y de ayuda mutua los saberes serán fortalecidos y aumentarán en favor de ellos mismos. Además, lograr la plena satisfacción académica y personal durante los estudios universitarios son relevantes para la estabilidad emocional, personal y académica. Las razones mostradas han permitido la reflexión del investigador para desarrollar la presente investigación. A continuación, se presentan los temas a tratar en cada capítulo de la tesis.

En el primer capítulo, se ha descrito el problema de estudio desde los estudios internacional y nacional, como del mismo objeto de estudio en un análisis exhaustivo y profundo. Se ha definido el problema de indagación tomando en cuenta los hechos reales observados y dialogados. Los propósitos del estudio se plantean de lo principal a los específicos. En este proceso se tuvo que justificar y limitar el estudio; además, se determinó las variables y conjeturas.

En la segunda parte acerca del marco teórico se detallan los estudios realizados que anteceden a esta investigación de corte internacional y nacional, se buscó estudios similares. Además, la teoría se presenta de manera explícita con cada subtema de lo acompaña para esclarecer y profundiza el tema estudiado. Se han planteado los términos más relevantes del estudio por medio de la definición que acompaña a cada término.

En la tercera parte del estudio se aboca a la metodología aplicada en todo el proceso, asumiendo el tipo y diseño de indagación, se estableció la población y el muestreo; también se determinó la técnica y los medios de investigación, luego se estableció el recojo, organización y manera de analizar los datos recogidos.

En la cuarta parte del estudio se ha redactado los resultados finales usando los estadísticos descriptivos e inferenciales, se han sometidos a prueba las hipótesis y se discutieron los resultados.

En la quinta parte se ha detallado las conclusiones a partir de los resultados establecidos, las cuales se han requerido las sugerencias respectivas para superar las dificultades que se están presentando. Luego se redactó las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En México, la satisfacción en los estudiantes de acuerdo con Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) se trata de servicios recibidos para los estudiantes es de ligera satisfacción, los docentes mostraban un mejor nivel de capacitación y habilidad para enseñar como el nivel de autorrealización, los estudiantes universitarios de las universidades públicas muestran mayor satisfacción a diferencia de los universitarios de las universidades privadas.

En Tarma, Santos y Segura (2017) asegura que la tercera parte de estudiantes no están satisfechos con el desempeño de los docentes, además casi la mitad de estudiantes no siente satisfacción por los servicios recibidos por la universidad. Los resultados son preocupantes, ya que al no sentir satisfacción los estudiantes estos pueden emigrar a otros centros de estudios o abandonarlos.

En Lima, según Falcón (2017) muestra que la mayoría de estudiantes considera que los docentes tienen un buen desempeño docente, así como la satisfacción académica; sin embargo, existe un reducido número de estudiantes que no se

encuentra satisfecho y es preocupante. Ahora bien, Nobarrio (2018). sobre la satisfacción de los estudiantes encontró que la satisfacción de la calidad de servicio educativo es de “satisfecho” cubriendo las demandas del servicio educativo. En otro estudio de Pari (2018) se muestra a un contundente alto nivel de buen desempeño docente al igual que a la satisfacción de los estudiantes; el mismo que significaría recibir un buen servicio educativo, por ende, un buen aprendizaje.

Además, Macha (2019), acerca del desempeño docente encontró a los niveles de satisfacción en la mayoría de los estudiantes es alto, sin embargo existe un preocupante tercera parte de los estudiantes que la consideran regular, la misma que deben mejorarse; además el desempeño académico en poco más de la mitad de estudiantes la consideran en un buen nivel, sin embargo el restante de estudiantes la ubica entre regular y baja, el mismo que preocupa para la permanencia de los estudiantes en sus estudios como la desconfianza en los saberes aprendidos.

Los estudiantes de la facultad de derecho realizan diversas actividades académicas y no académicas para lograr el cumplimiento del proceso de profesionalización en los estudios sobre el derecho penal y otros cursos de formación general, investigación, responsabilidad social, entre otros. Los estudiantes suelen ingresar con ansias de estudiar y orgullosos de ser parte de una universidad histórica, sin embargo, al poco tiempo encuentran dificultades

en diversos procesos administrativos, tecnológicos, desempeño docente, y otros; son estas razones que motivan molestias y desgano por los estudio.

El desempeño de los docentes a veces muestra serias dificultades cuando se trata de asistir a clases en especial los profesores nombrados suelen tener dificultades para llegar al inicio de clases y recurren a temas de ideologías con frecuencia; llamando la atención de esta manera; además suelen explayarse en tema de corte familiar y de experiencias personales que no guardan relación con los temas de clase. Las evaluaciones a veces son de corte memorística y usualmente se centran en la parte teórica, dejando de lado el desarrollo de competencias.

Ahora bien, en cuanto a las satisfacción de los alumnos, estos manifiestan no encontrarse muy satisfechos porque encuentran algunas dificultades para desenvolverse mejor, como es el caso que en la universidad no existe un serio avance por el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como sus múltiples aplicaciones durante las sesiones de clase o los alcances que puede tener en la educación a distancia, además existe algunos docentes que no cumplen con sus funciones e incluso en algunos caos no asisten durante sus labores. Por otro lado, los docentes muchas veces realizan clases de corte poco significativo y tipo seminario, el mismo que no aporta al desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas.

Por las razones sostenidas anteriormente se ha desarrollado la presente investigación cuyo proceso se conoce a continuación.

1.2 Definición del problema

1.2.1. Pregunta general

¿De qué manera el desempeño docente correlaciona con la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017?

1.2.2. Preguntas específicas

1. ¿De qué manera la metodología correlaciona con la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017?
2. ¿De qué manera los materiales didácticos correlacionan con la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017?
3. ¿De qué manera las capacidades pedagógicas correlacionan con la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera el desempeño docente correlaciona con la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar de qué manera la metodología correlaciona con la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017.
2. Corroborar de qué manera los materiales didácticos correlacionan con la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017.
3. Identificar de qué manera las capacidades pedagógicas correlacionan con la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017.

1.4 Justificación y limitaciones de la investigación

1.4.1 Justificación de la investigación

La justificación teórica consistió en confirmar y corroborar las explicaciones establecidas por las teorías motivo de estudio sobre el desempeño docente y la satisfacción, además de establecer las definiciones, cualidades como las dimensiones establecidas. Además, de las diferentes investigaciones donde se han encontrado la asociación entre las variables motivo del presente estudio como son el desempeño docente y la satisfacción manifestada por los estudiantes acerca del curso de derecho penal.

La justificación es práctica, porque los resultados e informaciones a las cuales se han llegado permitirán a las autoridades y docentes de la carrera desarrollar programas para mejorar los aprendizajes; además se será útil para conocer el desenvolvimiento de los profesores y la oportunidad de mejorar el desempeño docente. Además, las autoridades a partir de los resultados pueden desarrollar programas de intervención en favor de los profesores y estudiantes.

La justificación es metodológica, porque se utilizarán los métodos científicos como el método inductivo, deductivo, analítico, sintético y estadístico; así como el método general referido al esquema establecido por la universidad para la presentación del informe final y los métodos utilizados en cada uno de los pasos del informe final de la tesis.

1.4.2 Limitaciones de la investigación

La investigación ha tenido algunas limitaciones como el acceso a la información de datos para desarrollar la investigación, se ha tenido que coordinar con los directivos y estudiantes, aun así, se tuvo diferentes dificultades; además lograr información para la parte teórica no fue fácil y se recurrió a diversos repositorios y amigos para obtenerlo.

1.5 Variables

1.5.1. Variable 1

Desempeño docente.

1.5.2 Variable 2

Satisfacción.

Tabla 1

Operacionalización de la variable desempeño docente

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño docente	Cuestionario de desempeño docente con escala Likert con 23 ítems que miden las dimensiones estrategias didácticas, materiales didácticos y capacidades pedagógicas.	Estrategias didácticas	Métodos	1,2
			Procedimientos	3,4
			Técnicas	5
		Materiales didácticos	Actividades de aprendizaje	6,7
			Diseño y elaboración	8,9
			Selección	10,11
		Capacidades pedagógicas	Clasificación	12
			Empleo	13
			Dominio de contenidos	14
			Comunicación	15
			Valoración	16,17
			Desarrollo de reflexión autocrítica	18,19,20
			Relación docente en el estudiante	21,22,23

Fuente: Criales (2017)

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción	Cuestionario de satisfacción con escala Likert con 55 ítems que miden las dimensiones las condiciones básicas de la institución, las condiciones de seguridad, sentido de pertenencia, sentido de aprecio y sentido de desarrollo.	<p>Las condiciones básicas de la institución</p> <p>Las condiciones de seguridad</p> <p>Sentido de pertenencia</p> <p>Sentido de aprecio</p> <p>Sentido de desarrollo</p>	<p>Instalaciones</p> <p>Mobiliario</p> <p>Aparatos tecnológicos</p> <p>Áreas verdes</p> <p>Espacios de recreación</p> <p>Bibliotecas</p> <p>Seguridad en las instalaciones</p> <p>Seguridad en los mobiliarios</p> <p>Participación en las actividades académicas</p> <p>Servicios médicos</p> <p>Servicios académicos</p> <p>En clase</p> <p>Administrativos</p> <p>Autoridades</p> <p>Las autoridades toman en cuenta mis ideas</p> <p>Estima</p> <p>Aprecio</p> <p>Tolerancia</p> <p>Participación política</p> <p>Política universitaria</p> <p>Currículo</p> <p>Calificaciones</p> <p>Participación en clase</p> <p>Saberes adquiridos</p> <p>Como ser humano</p> <p>Aprendizajes</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Sentir seguridad al hablar</p> <p>Saberes</p> <p>Prestigio de la carrera</p> <p>Trabajo</p> <p>Tolerancia y libertad</p> <p>Investigaciones</p>	<p>1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10, 11,12,13,14</p> <p>15,16,17,18, 19,20,21,22, 23,24,25,26, 27,28,29</p> <p>30,31,32,33, 34,35,36,37</p> <p>38,39,40,41, 42,43,44,45, 46,47,48,49</p> <p>50,51,52, 53,54,55</p>

Fuente: Criales (2017)

1.6 Hipótesis de la investigación

1.6.1 Hipótesis general

El desempeño docente se correlaciona significativamente a la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

1. La metodología se correlaciona significativamente a la satisfacción del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017.
2. Los materiales didácticos se correlacionan significativamente a la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017.
3. Las capacidades pedagógicas se correlacionan significativamente a la satisfacción en los estudiantes del curso de derecho penal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2017.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel nacional

Santos y Segura (2017). *Desempeño docente y satisfacción estudiantil*. El objetivo fue establecer la relación entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante. El método es aplicado, descriptivo, correlacional, cualitativo, no experimental, la población es de 100 estudiantes, se usó la encuesta. Los resultados sobre desempeño docente muestran al 2% en desacuerdo, 28% indiferente, 69% de acuerdo y 1% totalmente de acuerdo; mientras la satisfacción del estudiante en 6% en desacuerdo, 42% indiferente, 49% de acuerdo, 2% totalmente de acuerdo y 1% totalmente en desacuerdo. La conclusión muestra que no existe relación significativa entre labor docente y satisfacción. No existe relación significativa entre capacidades pedagógicas y satisfacción. Existe relación

significativa entre responsabilidad laboral y satisfacción. No existe relación significativa entre disposición para la labor docente y satisfacción

Nobario (2018) en la investigación sobre *Satisfacción estudiantil*. El fin fue determinar la satisfacción y la calidad de servicio en estudiantes del Instituto. El método es de tipo básico, diseño transversal, no experimental, descriptivo, cuantitativo, se usó un cuestionario, la población fue de 114. Los resultados muestran que la satisfacción de los alumnos de carreras técnicas es más alta que los alumnos de estudios generales. La conclusión muestra satisfacción en los estudiantes de carrera técnica de alta y baja demanda. La satisfacción de la calidad de servicio en la formación profesional es positiva.

Pari (2018) indaga sobre El desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes del I. E. S. P. P. José Jiménez Borja de Tacna – 2017. El objetivo fue establecer la relación entre desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes. El método es de tipo básico, cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, la población es de 185 estudiantes y la muestra de 110 estudiantes, se aplicó una encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados muestran al desempeño muy adecuado en 56.4%, adecuado 43.6%; y la satisfacción en 76.4% muy adecuado, 23.6% adecuado. Conclusión acerca del desempeño docente y la satisfacción se ubican entre el nivel adecuado y muy adecuado; El desempeño docente se relaciona con la satisfacción; además, el desempeño docente se asocia con la infraestructura y equipos, actividades extracurriculares y actividad educativa.

Falcón (2017) indaga sobre el *Desempeño docente y satisfacción académica*. El método es de enfoque cuantitativo, descriptivo, transeccional, población de 220 estudiantes y la muestra es de 86 estudiantes, técnicas psicométricas, documental y estadística, se usó el cuestionario y la encuesta. Los resultados muestran al desempeño docente en los niveles más altos como bueno y muy bueno. Concluye que el desempeño docente y la satisfacción tienen un nivel alto. El desempeño docente se asocia con la satisfacción del estudiante. El factor pedagogía se asocia con la organización de la

Macha (2019) estudio sobre el *Desempeño docente asociación con la satisfacción*. El objetivo es identificar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción. El método es de enfoque cuantitativo, correlacional, básica, no experimental, transversal, se usó la encuesta, y el cuestionario, la población fue de 329 y la muestra de 177 estudiantes. Los resultados muestran. La conclusión muestra correlación baja y positiva entre el desempeño docente y la satisfacción. El método es cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, la población es de 329 y la muestra de 177 estudiantes. Las técnicas son la tipográfica, análisis documental y la encuesta; se uso cuestionarios. Se concluye en el compromiso docente en el nivel alto a 79.1%, 66.1% en el nivel alto en capacidad docente, 67.2% en el nivel alto de actitud docente; el 70.1% considera un nivel alto de desempeño docente: El 57.1% de satisfacción académica alta, 62.1% de satisfacción administrativa, 47.5% en nivel alta de satisfacción de infraestructura; la

satisfacción de los estudiantes se ubica en 44.6% en el nivel alto y 51.4% en satisfacción medio. Concluye en la la relación significativa baja y directa entre el desempeño docente y la satisfacción. Asociación baja, significativa y directa entre compromiso docente y satisfacción, asociación baja, significativa y directa entre capacidad docente y satisfacción, y asociación moderada, significativa y directa entre actitud docente y satisfacción.

2.1.2 A nivel Internacional

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en un estudio sobre los *Estudios de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos*. El objetivo fue evaluar la satisfacción de los usuarios. El método es cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental, sea aplicó una encuesta y un cuestionario, la población es de 72,145 estudiantes y la muestra de 437. Los resultados indican satisfacción moderada al plan de estudios, muestran satisfacción positiva a la capacitación y habilidad para enseñanza, ligera insatisfacción a los método de enseñanza y evaluación, Existe insatisfacción en el servicio de apoyo, los servicios administrativos, e infraestructura; mientras en el ambiente propicio muestran moderada satisfacción, , Concluye que las variables de mayor satisfacción son la habilidad para la enseñanza de los docentes y la autorrealización de estudiantes; mientras la infraestructura y desempeño administrativos fueron de insatisfacción.

Pérez (2016) estudia acerca del *Nivel de desempeño y grado de satisfacción*. El objetivo fue establecer la relación entre el nivel de desempeño docente y

el grado de satisfacción. El método es de tipo cuantitativo, correlacional, la población se compuso de 423 estudiantes. Los resultados contemplan una relación de 0.747 significativa y positiva entre desempeño docente y satisfacción. Concluye en la asociación entre desempeño docente y satisfacción enseñanza. El factor pedagogía de la docencia se asocia con el factor proceso de enseñanza y aprendizaje. El factor pedagogía de la docencia se asocia con el factor infraestructura.

Martínez, Martínez, Buquet, Díaz, Sánchez, (2012) indago sobre la Satisfacción de los estudiantes. El objetivo es analizar el impacto que el género de los docentes y estudiantes. El método es observacional, se usó un cuestionario, se observaron a 505 grupos de docentes. Resultados Se correlacionan en nivel alto y significativo la satisfacción con las dimensiones metodología docente y actitud hacia los estudiantes, la satisfacción de las mujeres es mayor al del hombre, los hombres califican a los docentes en un nivel mayor en comparación a las mujeres que califican más bajo, Las docentes mujeres son más valoradas que sus colegas hombres. Concluye en que las evaluaciones de los docentes se afectan por factores de diferentes. El sexo es una condición de fuente sesgo al evaluar a los docentes. Las mujeres muestran mayor preocupación por el aprendizaje y motivación.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Desempeño docente

2.2.1.1 Definición

De acuerdo con Cano (2008) el desempeño del docente consiste en la acción ejercida por el docente, en cumplimiento a las funciones que realizan en el aula y la institución educativa, de manera que es necesario crear un ambiente favorable al estudio. el clima, preparar las actividades académicas; a la vez tener en cuenta las necesidades e intereses de los estudiantes.

Además, Fernández y Asensio (2009) la considera como una cualidad profesional del docente sea para fracasar o ser exitoso; por medio del cual cumple su deber y ejecuta las acciones pertinentes con su función.

También, García (2012) el rol del desempeño docente debe ser integral, de manera que se integren capacidades, competencias, pedagogía con los factores humanos, psicológicos, sociales, culturales, y religiosos; para que los docentes sean más efectivos; mientras utilice la pedagogía para estimular los conceptos y la reflexión.

Ahora bien, Martínez, Guevara y Valles (2016). considera el desempeño docente asociado a organizar, valoración, de intervención didáctica, conocer a los alumnos, saber como aprenden y los temas a aprender; además deben

reconocerse como profesionales, así como mejorar en los aprendizajes, responsabilizándose legalmente y de manera ética.

Por ello, el desempeño docente son las acciones ejercidas por el docente de acuerdo con sus funciones y deberes realizados durante las actividades académicas; en estas actividades se planifica, implementa, ejecuta y evalúa para conocer los resultados del ejercicio docente.

2.2.1.2 Características

Existen tres cualidades relevantes del desempeño docente, como se describe a continuación:

2.2.1.2.1 Preparación específica en la profesión

la preparación en la profesión docente como adquirir los saberes con el fin de aplicarlos satisfactoriamente en la labor docente.

2.2.1.2.2 Capacidad para ejercer la actividad docente

Los docentes deben estar preparados para tener éxito en las actividades académicas con los medios y recursos pedagógicos como el de saberes para estimular los aprendizajes de los estudiantes.

2.2.1.2.3 Actualización profesional

Estar dotados de saberes, técnicas, estrategias; las mismas que deben ser constantes y financiadas con recursos propios y públicos (Chipana, 2018).

2.2.1.3 Función del desempeño docente

La evaluación de desempeño docente (Estrada, 2013) cumple las siguientes funciones.

2.2.1.3.1 Función diagnóstica

Consiste en evaluar la labor del docente durante sus actividades sea de sus aciertos como desaciertos de un período de laboral; dicha evaluación es útil para quienes dirigen la institución educativa y al mismo profesor para superar sus debilidades en la parte profesional y personal.

2.2.1.3.2 Función instructiva

Se trata de la evaluación de desarrollar una síntesis de los principales indicadores del desempeño docente de los profesores acerca de la instrucción que vierten en sus clases.

2.2.1.3.3 Función educativa

Consiste de la evaluación educativa orientada a los procesos de enseñanza y aprendizaje como desempeño docente, motivación y actitudes del profesor, las cuales son reconocidas por los estudiantes y los colegas profesores; conocidos los resultados de su desempeño, estas son útiles para superar las debilidades profesionales.

2.2.1.3.4 Función desarrolladora

Consiste en la capacidad del docente para la autoevaluación de manera crítica y constante de su desempeño, reduciendo sus temores a reconocer

sus errores y superarlos, lo cual le hace tomar conciencia, madurez, perfeccionamiento, superándose profesionalmente y como persona.

2.2.1.4 Factores del desempeño docente

Los factores que afecta el desempeño del docente (Suárez, 2019) se describen líneas abajo.

2.2.1.4.1 Aula

Considerado el espacio de desenvolvimiento docente, es el contexto directo de la acción docente se refleja en este espacio.

2.2.1.4.2 Estudiante

Es el conjunto de estudiantes atendidos por los docentes y aplica el proceso de enseñanza y aprendizaje; para realizar sus labores los docentes tienen en cuenta sus necesidades y intereses.

2.2.1.4.3 Infraestructura y medios didácticos

Es el conjunto de espacios construidos para llevar a cabo la labor docente, así como las tecnologías de información y comunicación, así son relevantes para la labor docente.

2.2.1.4.4 Contexto institucional

Se aboca a la institución educativa y el sistema educativo, la acción educativa se fortalece o debilita de acuerdo al marco educativo establecido por la institución.

2.2.1.4.4 El contexto social

Esta relacionado por las características de la sociedad donde se realiza la acción educativa, la misma que puede afectar de manera positiva o negativa.

2.2.1.5 Teorías de desempeño docente

Existe dos teorías sobre el desempeño docente, las mismas que se detallan a continuación:

2.2.1.5.1 Cognitiva

Los docentes (Pozo, 2006) deben iniciar de que los estudiantes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje participan y realizan actividades activas, por medio de las mismas aprenden de manera significativa, a la vez creando y promoviendo experiencias didácticas para lograr los fines educativas en el aula, la comunidad y con los padres de familia. Los profesores deben compenetrarse con los interese de los estudiantes, así como los temas y lecturas de clase.

2.2.1.5.2 Humanista

El desempeño docente (Artiles, 1995) está centrado en la persona, así como mantener relaciones asertivas con los estudiantes; el profesor mantiene habilidades sociales de confianza y buenas relaciones. El docente entiende que los estudiantes requieren de ayuda personal y grupal para mejorar sus aprendizajes, en el desarrollo de la imaginación,

innovación y el pensamiento crítico; creando un espacio de respeto y confianza.

2.2.1.5 Dimensiones

Las dimensiones se dividen en tres sea dominio metodológico, estrategias metodológicas enseñanza y métodos, como se describe a continuación:

2.2.1.5.1 Dominio metodológico

La enseñanza (Bellido, 2011) es un conjunto de procedimientos, y el rol del docente es desarrollar una serie de estrategias, metodologías, acciones y actividades con el fin de lograr en los estudiantes los aprendizajes requeridas en el nivel de estudios; de manera que el profesor logre en los estudiantes de manera creativa aprendizajes significativos.

2.2.1.5.2 Competencias pedagógicas

Existen diversas formas de llevar a cabo una clase, así es necesario adaptar los métodos y estrategias en relación a los objetivos de aprendizaje, así como a los espacios, cantidad de estudiantes, tiempo, recursos y medios con los cuales se cuenta.

2.2.1.5 Práctica docente

El método utilizado en el proceso de enseñanza y aprendizaje permite que los estudiantes logren obtener los saberes propuestos en la planificación educativa.

2.2.2 Satisfacción docente

2.2.2.1 Concepto

De acuerdo con Flores (2003) considera que la satisfacción del estudiante está reflejada por las diversas experiencias que se presentan al estudiante durante la formación profesional educativa en relación a los cursos y las relaciones durante las clases con el profesor, así como con sus pares, la evaluación del profesor, la infraestructura entre otros elementos que apoyan el proceso educativo.

Alves y Raposo (2004) consideran a la satisfacción como resultado de los procesos educativos que marca de permanencia de la organización educativa, para lograr el éxito académico, con la continuidad del estudiante, prestigio de la organización, valoración y la enseñanza de los docentes; así conocer la realidad con respecto a los procesos de formación.

Para Gento y Vivas (2003) considera que la satisfacción está regulada por la educación recibida, en especial se trata de la medida de la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes durante su estancia en el período de estudios. Además, los estudiantes son quienes reconocer si los servicios recibidos acerca de la educación recibida satisfacen sus necesidades o expectativas (Candelas, Gurruchagas, Mejias y Flores, 2013).

Mejías y Martínez (2009), definen a la satisfacción del estudiante como el grado de estado de ánimo asumidos por los alumnos asociados a su organización educativa, como producto de la cubrir las necesidades, expectativas y requisitos.

Por lo tanto, satisfacción se define como la acción que satisfacer los necesidades y la esperanza de lograr un beneficio con el hecho real presentando en cuanto a esa idea de lograr un ideal, cuando el ideal este cercano al beneficio recibido mayor será la satisfacción.

2.2.2.2 Teorías

2.2.2.2.1 Jerarquía de necesidades

La satisfacción de los alumnos desarrolladas por la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1991) se establece en la medida de que las necesidades se hayan cumplido, en ese sentido la satisfacción está con relación al desarrollo y bienestar psicobiológico, este proceso se describe a continuación:

La satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas, consiste en el aseguramiento de las condiciones básicas ofrecida por la organización en materia de seguridad y las comodidades presentadas.

La seguridad por su seguridad vital, la satisfacción de los alumnos se centra en la seguridad vital para permanecer en la organización desde su ingreso a la organización hasta el final de sus estudios e incluso después de egresar.

La satisfacción por la seguridad económica, es satisfacer la parte económica para asegurar sus estudios actuales y en el futuro, así continuar sus estudios en el pregrado y postgrado, así como su vida normal y a diario.

La satisfacción por la seguridad emocional, se busca satisfacer el estado emocional equilibrado durante sus estudios y su vida diaria, así conllevar sus estudios con una comprensión afectiva por parte de los miembros de la comunidad educativa.

La satisfacción por la pertenencia al centro o clase, se busca satisfacer la presencia del estudiante durante su estancia en la universidad como durante las clases, de manera que la pertenencia un grupo académico será de vital importancia para lograr satisfacer este nivel.

La satisfacción por el sistema de trabajo, la satisfacción recae sobre la manera como se trataba al interior de la institución, reconociendo la metodología utilizada como en las oficinas administrativas como en los momentos de clase académica.

La satisfacción por el progreso personal, se produce la satisfacción cuando los estudiantes son conscientes del progreso desarrollado en la instancia de clases y su relación con los profesores para mejorar sus condiciones académicas y por ende los aprendizajes requeridos en el curso; de manera que su formación profesional se ha visto favorecido.

La satisfacción por el éxito o prestigio personal, la satisfacción se produce por la apreciación de los miembros de la comunidad educativa y en especial por los docentes de aula, al ser valorados sus desempeños durante las clases, la misma que es positiva y refuerza las acciones desarrolladas.

La satisfacción por la oportunidad de autorrealización, consiste en la satisfacción personal desde el desempeño personal de manera libre y el desarrollo óptimo de sus potencialidades como la creatividad e innovación, como producto de haber logrado cubrir todas sus necesidades.

2.2.2.2 McClelland

Valdés (2004) y Vaillant (2008), mencionan a McClelland, este autor considera que las personas tienen las siguientes cualidades:

Necesidad de logro, cuando las personas buscan lograr éxito, para ello deben cumplir con cierto requisitos o criterios estándar. Los exitosos

tienen cualidades especiales los cuales le diferencia de las personas comunes, buscan que resolver problemas, buscan situaciones difíciles que resolver y retroalimentación de su desempeño, las situaciones de dificultad los retan con responsabilidad para el éxito o fracaso.

La necesidad de poder, buscan que influir sobre los demás y controlarlos con un fin, y sus deseos de influir en otros por competir, dirigirlos y crear su estatus, permite desarrollar mayor satisfacción.

La necesidad de afiliación, es cuando buscan relacionarse con otros miembros de la organización la comunicarse, relacionarse amistosamente; para lograr un mejor ambiente laboral e influir a través de un buen trato; de este modo se logra la finalidad personal y organizacional.

2.2.2.2.3 Motivación-higiene

Valdés (2004) y Vaillan (2008) sobre la teoría de Frederick Herzberg considera que la conducta de la persona por el trabajo establece el éxito o fracaso de la persona, en este intervienen varios factores como se describe a continuación:

Los factores motivadores sea el reconocimiento, responsabilidad y ascensos, permiten la satisfacción por el trabajo, los factores motivadores se asocian a sentimientos positivos de los colaboradores, que a la vez se

asocian con los logros, reconocerlos y la responsabilidad del colaborador. Asimismo, estos factores son de corte personal.

Los factores, constituido en políticas de administración de la institución, supervisar, ingreso económico, servicios, condición laboral y relaciones laborales; están referidas a los sentimientos negativos del colaborador por el trabajo y con el espacio donde se desempeña; son externos y se manifiestan como producto de la recompensa recibida y el reconocimiento de la organización por el alto desempeño, así se presenta un buen reconocimiento el colaborador estará satisfecho con la organización y sus directivos.

2.2.2.2.4.1 Otras teorías

Existen otras teorías mencionadas por Portocarrero (2016) como se describe a continuación:

2.2.2.2.4.1.1 De equidad

De acuerdo a esta teoría la satisfacción está en relación a los niveles de costo, tiempo y esfuerzo realizado para satisfacer los resultados esperados.

2.2.2.2.4.1.2 De la atribución causal

Los clientes usualmente tienen experiencias de las compras en el sentido de fracaso o éxito, así la satisfacción está en relación a los

factores internos del sujeto como percepción y externos como la compra realizada, otras personas o la misma suerte.

2.2.2.2.4.1.3 Del desempeño o resultados

La satisfacción está en relación a las cualidades que contienen el producto y los servicios que ha recibido el cliente; además se realiza una comparación entre el producto o servicio recibido y los costos del mismo. Además, la atención recibida de manera personal para cubrir los requerimientos por parte de los clientes.

2.2.2.2.4.1.4 De las expectativas

Los clientes mantienen sus expectativas en relación con los productos o servicios, una vez adquiridos los servicios o productos y usados se realiza la comparación con otros servicios o productos para aseverar si el servicio es o mejor o peor que los comparados. La disconformidad puede ser negativa cuando el servicio recibido está por debajo de las expectativas y disconformidad positiva cuando los servicios recibidos están por encima de las expectativas; siempre se espera que la disconformidad opositiva sea alta para lograr una mayor satisfacción.

2.2.2.2.4.1.5 De colas

La satisfacción está en relación a las líneas de espera, es decir cuando un sujeto está en una línea de espera, para lograr obtener el servicio

de un servidor el mismo que atenderá la demanda del usuario. Una línea de espera es una cola donde se espera el servicio, la misma que está establecido por un modelo matemático, de manera que el modelo establece los costos y tiempo promedio en la línea de espera.

3. Marco conceptual

Derecho penal:

Es un medio de control social, el cual pertenece a los modelos culturales y de simbología social, estos son aplicados en la sociedad para ordenar a la sociedad y evitar alteraciones sea grupal o personal (Hurtado, 1987).

Derecho:

Viene del latín directum denominado directo, a la vez dirigere denominado enderezar, ordenar o guiar; es decir no retorcerse o recto; trata sobre la rectitud de una persona en la vida ciudadana (Osorio,2006).

Estudiantes:

El estudiante es el centro de proceso de formación universitaria, pues necesita aprender saberes conceptuales y habilidades para desempeñarse profesionalmente y formar valores (Eyzaguirre, 2016).

Satisfacción

Consisten en complacer cuando se presentan ciertos actos beneficiosos o considerados méritos (Osorio,2006).

Facultad:

Consiste en la posibilidad de actuar para realizar alguna actividad o dejar de hacerlo; se trata de una institución del estado en la enseñanza de alguna ciencia (Osorio,2006).

CAPITULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

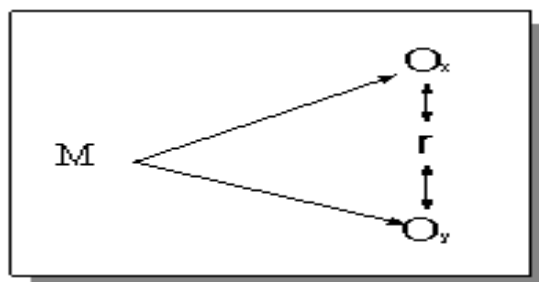
El estudio es teórico, porque se ha buscado datos e informaciones con el fin de asociar las variables motivo de estudio. Tal como sostienen Hernández, Fernández y Baptista (2014) en el caso de los estudios correlacionales se busca asociar los niveles dos variables por medio de los estadísticos como el r de Pearson o Spearman Rho, cuyos resultados permiten confirmar o rechazar investigaciones anteriores.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, ya que no se manipulará variable alguna, como sostienen Hernández, Fernández y Baptista (2014), consideran que en este diseño de investigación los datos son obtenidos tal cual se encuentran en la realidad y son analizados por medio los estadísticos respectivos de acuerdo con las necesidades de las hipótesis.

Los datos son procesados y analizados para lograr los resultados reales y lograr tener la certeza de lo que está pasando con las variables motivo de estudio.

Es transversal, porque los datos fueron obtenidos en un mismo momento, en este caso durante el año 2017. Además, es *ex post facto* porque los hechos ya han pasado, es decir los datos fueron tomados después de que los hechos pasaron.



La lectura parte de que O_x es el desempeño docente, O_y es la satisfacción, M es la muestra del estudio y r significa relación entre las dos variables.

3.3 Población y muestra de la investigación

El Universo o población ha sido designado en 302 estudiantes que han cursado la asignatura de derecho penal.

Muestra

La muestra se formó por la totalidad de la población de 302 estudiantes, los mismos que han cursado los estudios de derecho penal. El muestreo es no probabilístico por conveniencia, ya que fue de mayor facilidad encontrar con los estudiantes, a los cuales se tuvo mayor facilidad de aplicar el instrumento de investigación.

Los criterios de inclusión y exclusión se determinan a continuación:

Criterios de inclusión:

Estudiantes que asistieron cuando se aplicó el instrumento de estudio.

Estudiantes matriculados en la escuela.

Estudiantes en buen estado de salud.

Criterios de exclusión:

Estudiantes que no están matriculados al momento de la aplicación del instrumento de investigación.

Estudiantes con problemas de salud física y mental.

Estudiantes que faltaron por diversos motivos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de la investigación es la encuesta, por medio del cual se aplican los instrumentos y se obtienen los datos de estudio.

Para obtener los datos se utilizó el medio denominado escala como son el de motivación y satisfacción.

La escala está compuesta de los datos personales, el mismo que fue utilizado para redactar los resultados finales de investigación.

La validez se llevó a cabo por medio de la prueba de juicio de expertos, para esta actividad se tuvo en cuenta a cinco jueces, los cuales fueron invitados con una carta y se adjuntó la ficha de evaluación para conocer si los ítemes fueron correctos o no, los resultados fueron entregados dos semanas después, los ítemes con puntaje menor a 0.80 fueron descartados y sólo fueron aceptados los ítemes con resultados cercano a 1.00, para dicha actividad se aplicó el coeficiente de validez de Aiken. Además, los ítemes aceptados por los jueces se determinó como de acuerdo (1) y los rechazados fueron denominados con desacuerdo (0). De acuerdo con Ecurra (1988), el Coeficiente de Validez de Aiken (V):

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

Para establecer la validez del instrumento se ha determina que de 0,30 a menos es muy baja, 0,40 a 0,50 es baja, de 0,60 a 0,70 es media, de 0,80 a 0,90 es alta y 1,00 es muy alta.

Los resultados muestran a cada uno de los ítemes en un nivel muy alto en vista de que estos tienen como resultado 1.00; es decir los ítems tienen un alto nivel de validez de contenido en el instrumento desempeño docente.

Tabla 3

Resultados de validez de los ítemes del desempeño docente

N°	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez4	Juez5	V de Aiken
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
3	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.80
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
16	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.80
17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
20	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
23	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80

Fuente: Criales (2017)

Los resultados arrojaron 1.00 como valor en cada uno de los ítemes, motivo por el cual cada uno de los ítemes son válidos para ambos instrumentos de investigación sobre satisfacción. Por ello se concluye que los instrumento tienen validez de contenido.

Tabla 4

Resultados de validez de los ítemes de satisfacción

N°	Juez	Juez	Juez	Juez	Juez	V de Aiken	N°	Juez	Juez	Juez	Juez	V de Aiken
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	29	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	30	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	31	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	32	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
5	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.80	33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	34	1.00	0.00	1.00	1.00	0.8
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	35	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	36	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	37	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	38	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	39	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
12	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.80	40	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	41	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	42	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	43	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	44	1.00	1.00	0.00	1.00	0.8
17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	45	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	46	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	47	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
20	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	48	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	49	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	51	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
24	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	52	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	53	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
26	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	54	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
27	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	55	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
28	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00						

Fuente: Criales (2017)

La confiabilidad de los instrumentos de estudio se realizó por medio de la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach a los datos sustraídos por la aplicación del instrumento denominado escala de desempeño docente y la escala de satisfacción, la fórmula:

$$\left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Si los resultados de la aplicación Alfa de Cronbach, resulta ser cercano a 1 confiabilidad es alta, pero si el valor se aleja, entonces la confiabilidad es menor, hasta llegar a nula cuando el valor es 0.

De acuerdo con Hernández, Baptista y Fernández (2016) medir la confiabilidad requiere de la escala va de 0 a 1, además establece la confiabilidad con un resultado de 0,60, de allí que la escala de desempeño docente y satisfacción presenta elevada confiabilidad. Asimismo, considera que el nivel de confiabilidad nula tiene como valor 0, de 0,01 a 0,19 muy baja, de 0,20 a 0,39 baja, de 0,40 a 0,59 regular de 0,60 a 0,79 aceptable, de 0,80 a 0,99 elevada y 1 perfecta. Estos datos se han tomado en cuenta la establecer la confiabilidad del instrumento de estudio.

El instrumento de estudio de desempeño docente tuvo como valor 0,896 lo cual manifiesta que el instrumento de estudio tiene una elevada confiabilidad, así como el instrumento de desempeño docente cuyo resultado fue de 0,967, y demarca elevada confiabilidad. De manera que ambos instrumentos son altamente confiables y los datos que se obtengan después de su aplicación son confiables y seguros. En esta perspectiva los datos que se logren para la presente investigación si se volviera aplicar los resultados serán iguales o parecidos a los ya recogidos.

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento desempeño docente

Instrumento	N	Alfa de Cronbach
Desempeño docente	31	0.896

Fuente: Criales, (2017)

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento satisfacción

Instrumento	N	Alfa de Cronbach
Satisfacción	55	0.967

Fuente: Criales (2017)

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica usada es las pruebas estadísticas y el análisis de datos y resultados finales, de acuerdo a los estadísticos descriptivos e inferenciales.

Los estadísticos a utilizarse son los porcentajes y las frecuencias obtenidas, así como los resultados de las tablas cruzadas. Además, los resultados se usaron para aplicar la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov – Smirnov, los resultados se usaron para determinar el tipo de estadístico pertinente para medir el nivel de asociación entre las variables.

Se usó el estadístico Ji cuadrado para conocer si existe o no relación entre las variables de estudio, luego se aplicó el estadístico Coeficiente de correlación de Spearman Rho, para medir el nivel de asociación entre la variable desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes en cuanto al curso de derecho penal.

Ji cuadrado

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e} \right]$$

Spearman Rho

$$r_s = \left[1 - \frac{6 \sum D^2}{N^3 - N} \right]$$

Kolmogorov - Smirnov:

$$F_n(x) = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \begin{cases} 1 & \text{si } y_i \leq x, \\ 0 & \text{alternativa.} \end{cases}$$

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados por variables.

La presentación de las informaciones se ha detallado desde los datos demográficos importantes para conocer las características de la muestra de estudio; además se mostrará los niveles acerca de las variables estudiadas desde la perspectiva de los niveles por porcentajes; además se aplicó la prueba de normalidad a las variables con el coeficiente Kolmogorov – Smirnov, cuyos resultados permitieron establecer el estadístico inferencial Spearman Rho para conocer el nivel de relación entre las hipótesis establecidas para el presente estudio. Luego se lograron los resultados se discuten con otros hallazgos sea a favor o en contra de las informaciones descubiertas.

En cuanto al sexo la muestra de estudio presenta a 184 hombres con el 60.9% y 118 mujeres con el 39.1%, de manera que la mayoría son hombres; a la vez hacen un total de 302 personas.

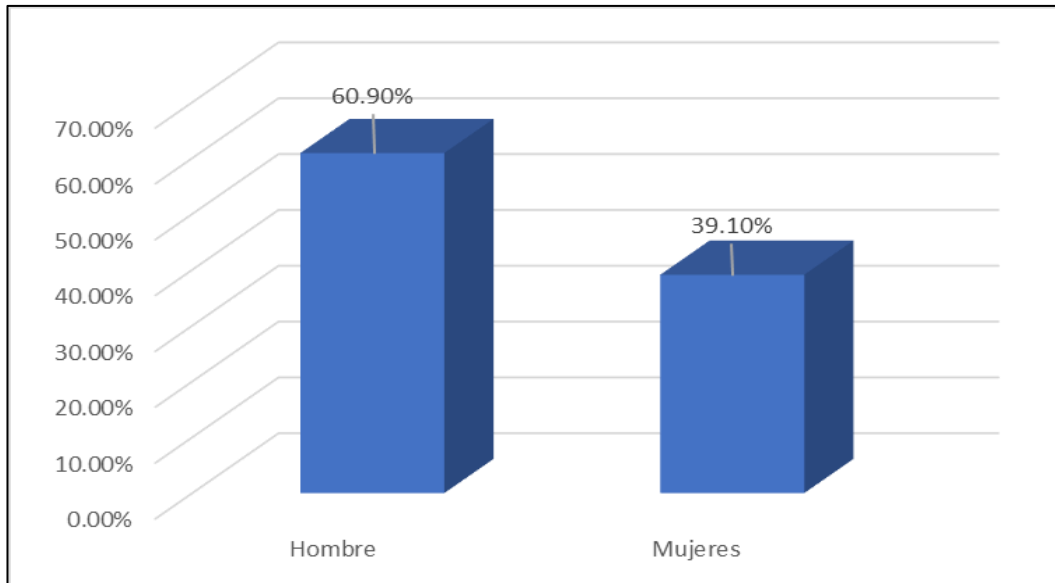


Figura 1. Sexo. Criales (2017).

La muestra en relación con la edad 38.7% tienen edad de 17 a 19 años, 52.3% de 20 a 23 años y 8.9% de 24 años a más; lo cual demarca que la mayoría de los estudiantes tienen entre 20 a 23 años un poco más del 50%.

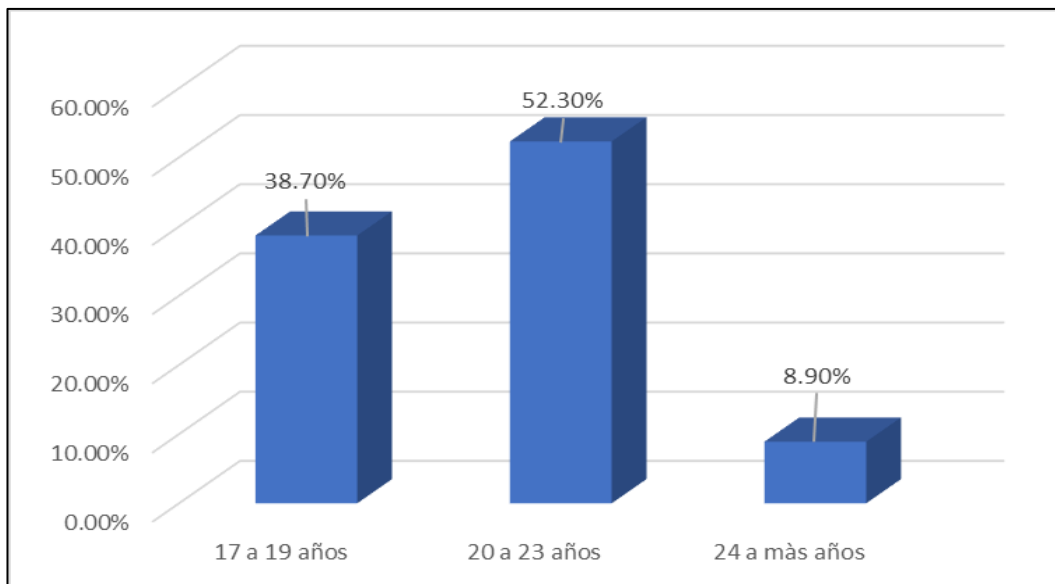


Figura 2. Edad. Criales (2017)

De acuerdo con la percepción de los estudiantes un 38.1% consideran el desempeño docente en un nivel alto, 28.1% la considera medio, el 15,90% la considera muy alto, pero un 16.6% la considera bajo. De acuerdo con los datos mostrados, la mayoría de los estudiantes consideran un buen desempeño laboral durante las sesiones de clases, sin embargo, existe casi la mitad de encuestados que considera ciertos problemas en el desempeño docente.

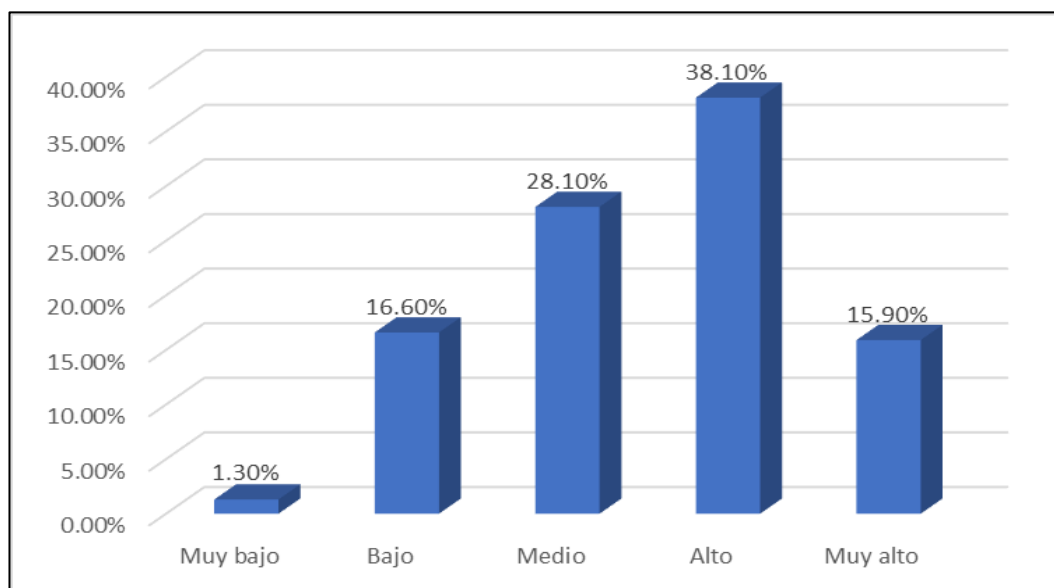


Figura 3. Nivel de desempeño docente. Elaboración propia (2017)

De acuerdo con la percepción de los estudiantes la satisfacción es alta en la mayoría de ellos en un 48.3%, medio en 23.2%, muy alto el 16.2%, sin embargo, existe un 7.9% presenta una baja satisfacción y muy baja en 4.3%. Los estudiantes tienen buena satisfacción acerca de los servicios recibidos en la entidad educativa, sin embargo, más de la tercera parte de estudiantes muestra baja satisfacción, lo cual marca insatisfacción en un grupo de estudiantes y podría afectar negativamente sus estudios.

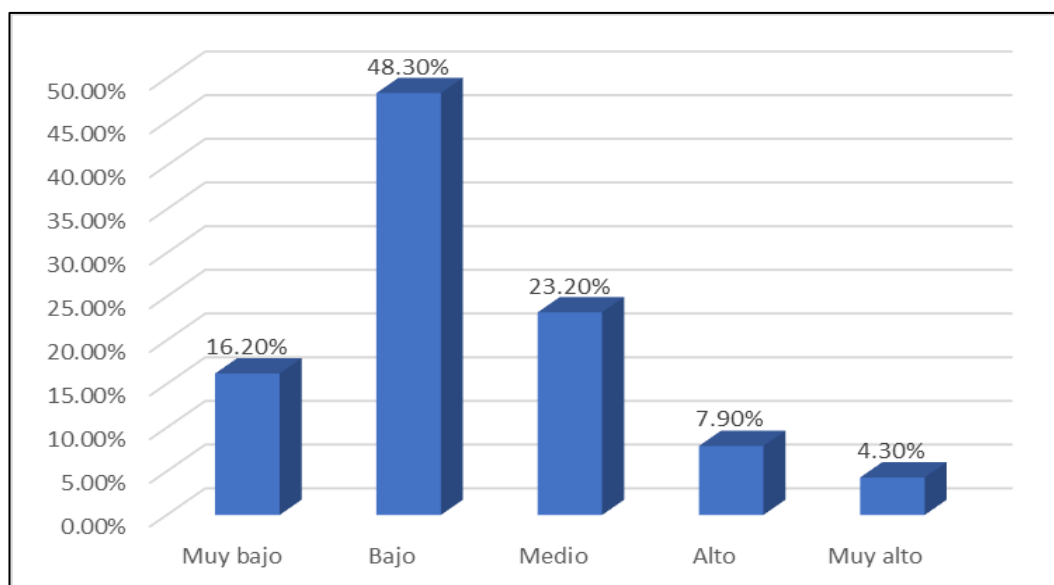


Figura 4. Satisfacción. Críales (2017)

Según la percepción de los estudiantes la mayoría de ellos considera un nivel alto de desempeño docente y satisfacción, luego sigue el nivel medio de desempeño docente y satisfacción; también, existe un nivel medio de desempeño y alto de satisfacción. La mayor concentración se presenta coincidentemente en el nivel alto y medio de desempeño docente y satisfacción, de acuerdo con la percepción de los estudiantes.

Tabla 7

Tabla cruzada de desempeño docente y satisfacción

			Satisfacción					
			MB	B	M	A	MA	Total
Desempeño docente	MB	Cantidad	4	0	0	0	0	4
		Desempeño	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% total	1,3%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
	B	Cantidad	9	13	14	10	4	50
		Desempeño	18,0%	26,0%	28,0%	20,0%	8,0%	100,0%
		% total	3,0%	4,3%	4,6%	3,3%	1,3%	16,6%
	M	Cantidad	0	11	39	35	0	85
		Desempeño	0,0%	12,9%	45,9%	41,24%	0,0%	100,0%
		% total	0,0%	3,6%	12,9%	11,6%	0,0%	28,1%
	A	Cantidad	0	0	12	84	19	115
		Desempeño	0,0%	0,0%	10,4%	73,0%	16,5%	100,0%
		% total	0,0%	0,0%	4,0%	27,8%	6,3%	38,1%
	MA	Cantidad	0	0	5	17	26	48
		Desempeño	0,0%	0,0%	10,4%	35,4%	54,2%	100,0%
		% total	0,0%	0,0%	1,7%	5,6%	8,6%	1,9%
Total	Cantidad	13	24	70	146	49	302	
	Desempeño	4,3%	7,9%	23,2%	48,3%	16,2%	100,0%	
	% total	4,3%	7,9%	23,2%	48,3%	16,2%	100,0%	

Fuente: Criales (2017)

A continuación, se describe el proceso para llegar a los resultados de la prueba de normalidad. Los datos recogidos son superiores a 50 muestras, motivo por el cual se usó el coeficiente estadístico Kolmogoro-smirnov. Se estableció a significancia que fue de 0,05.

H0: La variable desempeño docente tiene distribución normal.

H0: La variable satisfacción tiene distribución normal.

Los resultados muestran significancia de 0,000, de ahí que las variables no tienen distribución normal, entonces la prueba a usar es no paramétrica, en este caso el estadístico inferencial a utilizar la correlación rho de Spearman.

Tabla 8

Prueba de normalidad

Variables	N	Significancia
Desempeño docente	302	0,000
Satisfacción	302	0,000

Fuente: Criales (2017).

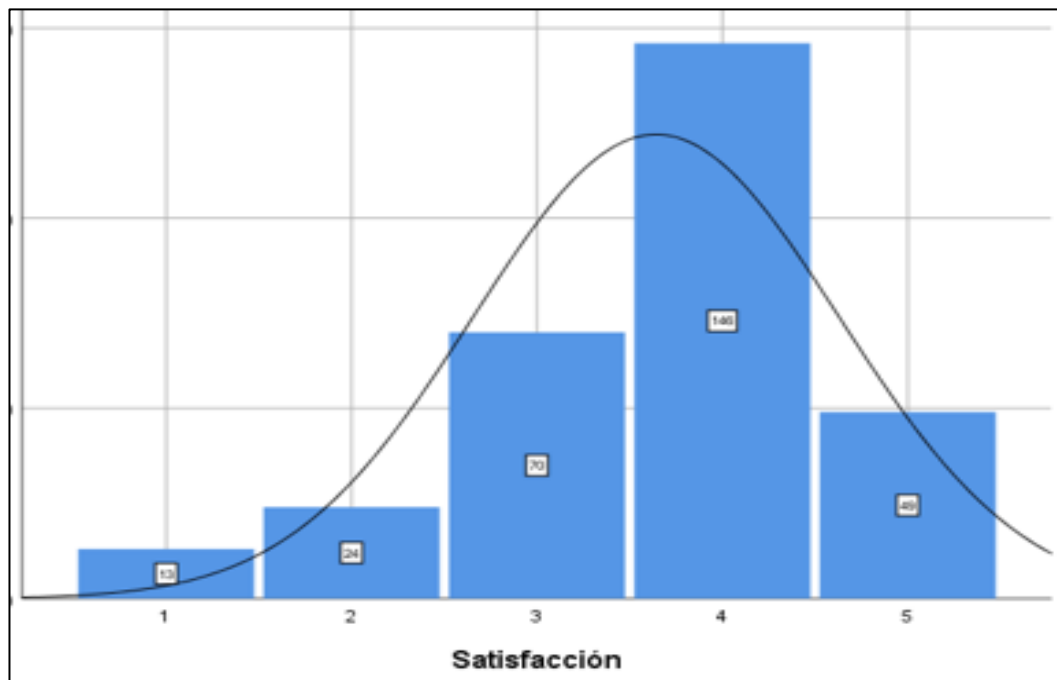


Figura 5. Histograma de satisfacción. Criales (2017).

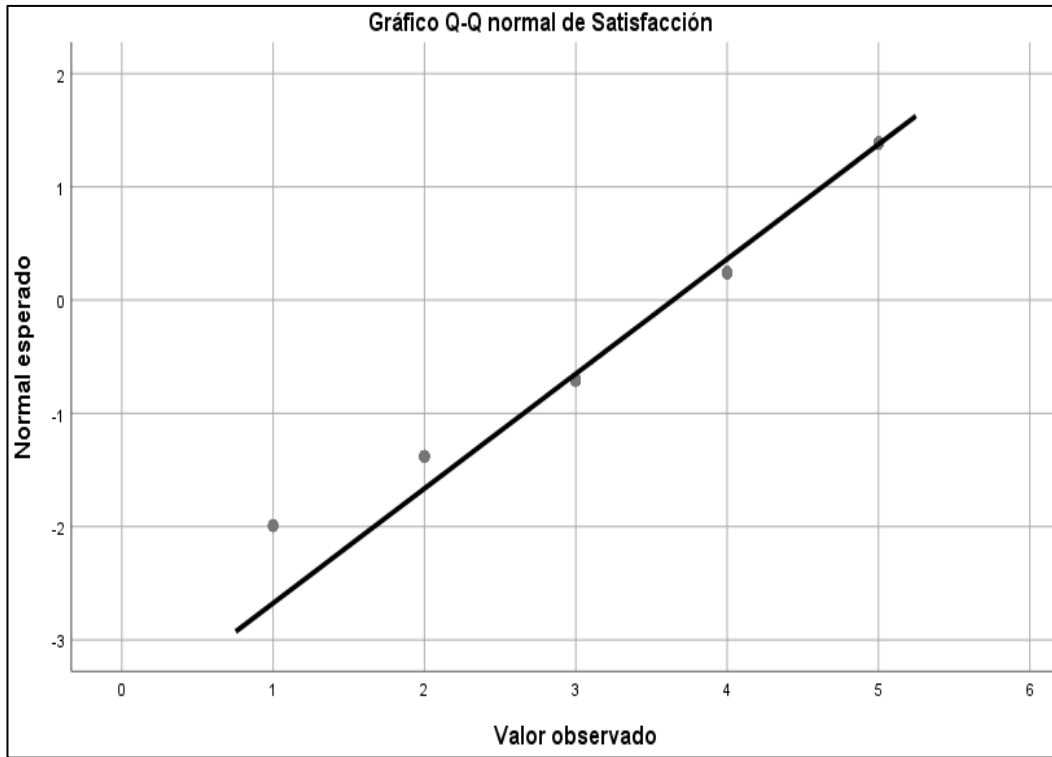


Figura 6. Prueba Q-Q de satisfacción

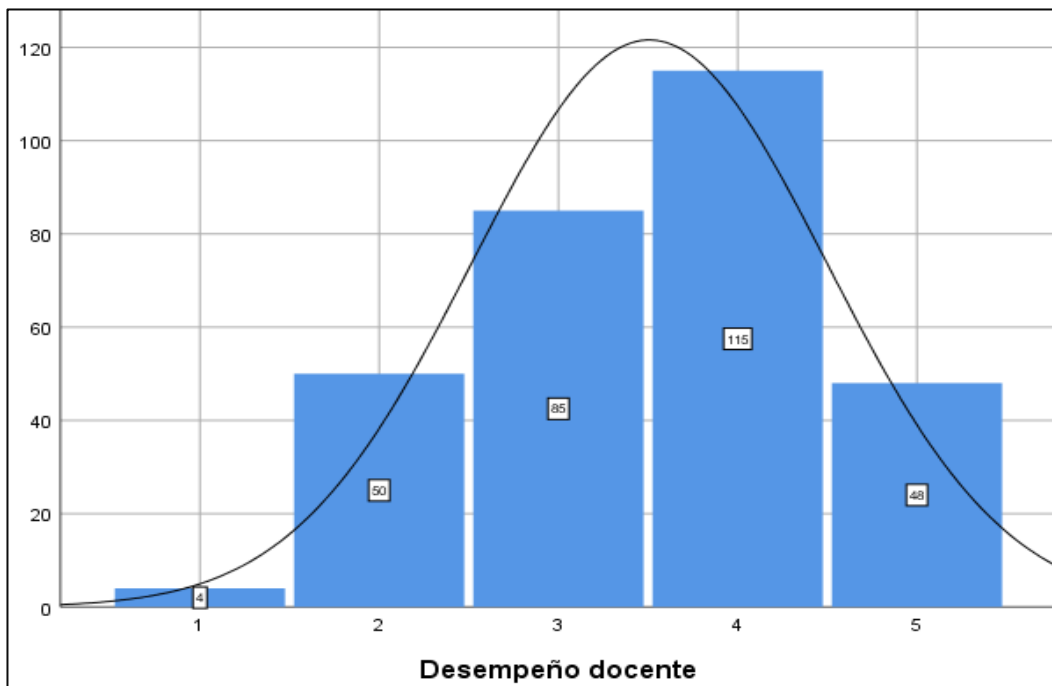


Figura 7. Histograma de desempeño docente. Criales (2017).

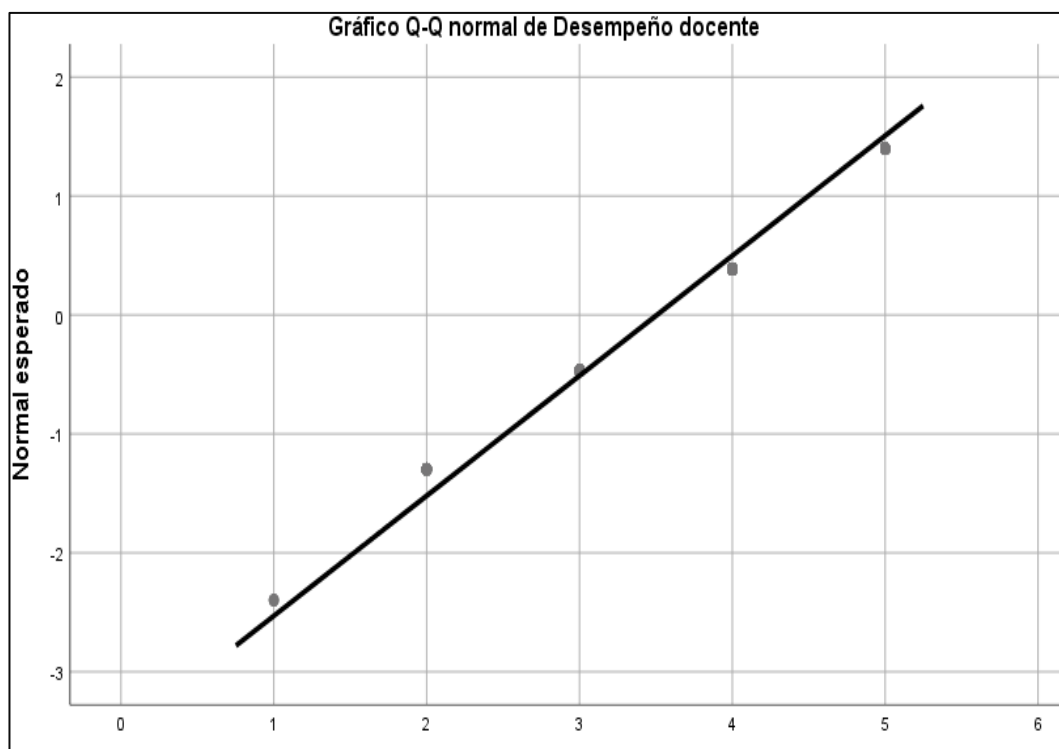


Figura 8. Prueba Q-Q de desempeño docente

4.2 Contratación de hipótesis

En cada una de las pruebas se tuvo en cuenta las hipótesis del presente estudio. El nivel de significancia es de 0,05, es decir 5% de margen de error. En cuanto a la regla de decisión, este parte de que el resultado p valor menos o igual a 0,05 permite aceptar la hipótesis de investigación, mientras si el p valor supera 0,05 se acepta la hipótesis nula. Para realizar la prueba inferencial se usó el coeficiente estadístico Spearman rho. El análisis se llevó a cabo teniendo en cuenta los resultados finales de los datos y

A continuación, se aplica la prueba de chi cuadrado para reconocer si existe relación entre la variable desempeño docente y satisfacción de los estudiantes; Luego, se contrastan las hipótesis con los resultados de los estadísticos aplicados a los datos de investigación.

4.2.1. Hipótesis general

De acuerdo con los resultados el valor de chi cuadrado de Pearson es de 272,199 de 302 casos y cuya significación asintótica bilateral es de 0,000; lo cual permite determinar que entre las variables de estudio si existe relación. El nivel de relación entre las variables se describe a continuación.

Tabla 9

Chi cuadrado

	Valor	df	N	Significancia asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	272,199	16	302	0,00
Razón de verosimilitud	211,448	16	302	0,00
Asociación lineal por línea	126,291	1	302	0,00

Fuente: Criales (2017)

En la tabla 10, el resultado del coeficiente rho de Spearman es de 0,624, la cual demarca alta correlación y la correlación es significativa al 0,01, mientras la significancia tiene un p valor de 0,00, este valor es menor a 0,05. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. De manera que el desempeño docente se asocia directa, positiva, moderada y significativamente con la satisfacción de los estudiantes.

Tabla 10

Asociación entre desempeño docente y satisfacción

Variable	Satisfacción	Correlación significativa	Significancia	N
Desempeño docente	0,624	0,01	0,00	302

Fuente: Criales (2017)

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

4.2.2.1. Hipótesis específica 1

En la tabla 11, se aprecia el resultado del coeficiente de rho de Spearman es de 0,479, la misma que determina moderada correlación y correlación significativa al 0,00, el mismo que está por debajo del p valor 0,05. De ello se deduce el rechazo de la hipótesis nula y se confirma la hipótesis de investigación. Es así que la metodología se asocia directa, positiva, moderada y significativamente con la satisfacción.

Tabla 11

Asociación entre metodología y satisfacción

Variable	Satisfacción	Correlación significativa	Significancia
Metodología	0,479	0,01	0,00

Fuente. Criales (2017).

4.2.2.2. Hipótesis específica 2

En la tabla 12, se obtuvo el resultado de 0,710 al aplicar el coeficiente rho de Spearman, cuyo resultado establece alta correlación y es significativa al 0,01, además la significancia muestra un valor de 0,00, menor a 0,05. En consecuencia, se deja de lado la hipótesis nula y se verifica la hipótesis de investigación. De allí que los materiales se asocian directa, positiva, alta y significativamente con la satisfacción de los estudiantes.

Tabla 12

Asociación entre materiales didácticos y satisfacción

Variable	Satisfacción	Correlación significativa	Significancia
Materiales didácticos	0,710	0,01	0,00

Fuente: Criales (2017).

4.2.2.2. Hipótesis específica 3

En la tabla 13, el resultado obtenido por el estadísticos rho de Spearman fue de 0,650, estableciendo alta correlación y correlación significativa de 0,01, el mismo que es inferior a 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis de investigación. De ello se desprende que las capacidades pedagógicas se asocian directa, positiva, alta y significativamente con la satisfacción de los estudiantes.

Tabla 13

Asociación entre capacidades pedagógicas y satisfacción

Variable	Satisfacción	Correlación significativa	Significancia
Capacidades pedagógicas	0,650	0,01	0,00

Fuente: Criales (2017).

4.3 Discusión de resultados

El desempeño docente se ubica a nivel mediano, alto y muy alto, sumando con un 82.1%, es resultado es parecido al de Santos y Segura (2017) con 69% bueno, Pari (2018) como muy bueno en 56.4% y bueno 43.6%, Falcón (2017) se presentaron en los niveles más altos como bueno y muy bueno, Macha (2019) el 70.1% considera un nivel alto de desempeño docente.

La satisfacción se ubica se ubica a nivel mediano, alto y muy alto, con el 87.7%, el resultado se parece al de Santos y Segura (2017) la satisfacción del estudiante en su nivel más alto se ubica en 49% bueno, Nobario (2018) muestran que la satisfacción de los alumnos de carreras técnicas en más alta que los alumnos de estudios generales, Pari (2018) encuentra a la satisfacción en 76.4% muy como muy bueno y el 23.6% como bueno, Macha (2019) sea en la satisfacción académica, satisfacción administrativa, satisfacción de infraestructura son alta; y la satisfacción de los estudiantes se ubica entre el nivel alto y satisfacción medio. Además, se sostienen con la investigación de Álvarez, Chaparro y

Reyes (2014) donde la satisfacción es moderada, insatisfacción al servicio de apoyo, los servicios administrativos, e infraestructura, es entre buena y muy buena, sin embargo, al ambiente propicio muestra moderada satisfacción. También encontró Hernández, C. y otros (2016) que los egresados están satisfechos con la tutoría, así como Martínez, Martínez, Buquet, Díaz, Sánchez, (2012) encontró satisfacción con las dimensiones metodología docente y actitud hacia los estudiantes, la satisfacción de las mujeres supera al de los hombres.

En el presente estudio se encontró asociación del desempeño docente y la satisfacción; la cual confirma el estudio realizado por Santos y Segura (2017) La conclusión muestra que no hay asociación significativa de la labor docente y la satisfacción, el de Pari (2018) encuentra que el desempeño docente se asocia con la satisfacción; también el de Falcón (2017) el desempeño docente se asocia con la satisfacción del estudiante; además Macha (2019) encontró correlación baja y positiva del desempeño docente con la satisfacción; Pérez (2016) asociación significativa y positiva entre desempeño docente y satisfacción;

Se encontró que existe relación entre metodología y la satisfacción; además descubrió que existe relación entre materiales didácticos y la satisfacción; también que existe relación entre capacidades pedagógicas y la satisfacción, pero Santos y Segura (2017) encontró lo contrario, es decir que no existe relación significativa entre capacidades pedagógicas y satisfacción; en otros

hallazgos Santos y Segura (2017) encontró la existencia de relación significativa entre responsabilidad laboral y satisfacción; no existe relación significativa entre disposición para la labor docente y satisfacción; finalmente Pari (2018) asocio el desempeño docente con la infraestructura y equipos, actividades extracurriculares y actividad educativa.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La correlación entre las variables ha sido de 0,624, correlación significativa al 0,01 y significancia de 0,00 valor menor a 0,05. En consecuencia, el desempeño de los docentes se relaciona, positivamente alta con la satisfacción de los estudiantes al curso de derecho penal en la Facultad de Derecho de la UNMSM.

La correlación entre dimensión metodología y satisfacción fue de 0,479, correlación significativa al 0,01 y significancia de 0,00 menos a 0,05. Se sigue, que la metodología se relaciona, positivamente con la satisfacción de los estudiantes al curso de derecho penal en la Facultad de derecho de la UNMSM.

La correlación entre materiales educativos y satisfacción fue de 0,710, correlación significativa al 0,01 y significancia de 0,00 menor al 0,05. De allí, que los materiales educativos se relacionan, positivamente con la satisfacción de los estudiantes al curso de derecho penal en la Facultad de derecho de la UNMSM.

La correlación entre capacidades pedagógicas y satisfacción ha sido de 0,650, correlación significativa al 0,01 y significancia de 0,00 menor a 0,05. Consiguientemente las capacidades pedagógicas se relacionan, positivamente con la satisfacción de los estudiantes al curso de derecho penal en la Facultad de derecho de la UNMSM.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a los directivos de la Facultad a desarrollar políticas de planificación estratégica para el desarrollo de capacitación a los docentes en favor de elevar el nivel de especialidad, pedagogía e investigación para una mejor formación personal y profesional de los docentes; por medio de convenios con otras universidad de Estados Unidos y Europa que se ubiquen entre las mejores del mundo; de este modo satisfacer las necesidades académicas, profesionales y personales de los estudiantes.

Se recomienda a los docentes a seguir mejorando la metodología utilizad para lograr en los estudiantes mejores y mayores aprendizajes, por medio de capacitaciones propias y lecturas referidas a las mismas.

Se recomienda a los profesores planificar con anticipación sobre sus materiales educativos a aplicar durante sus sesiones de clases, así poder elevar el nivel de aprendizaje en los estudiantes, también es bueno emplear algunos videos estimulantes sobre la asimilación de conceptos, por otro lado, es necesario emplear lecturas relevantes y relacionados a los contenidos de estudio.

Se recomienda a las autoridades de la universidad en especial al vicerrectorado académico desarrollar un programa agresivo de capacitación y especialización para elevar las capacidades pedagógicas de los docentes universitarios, así lograr un mejor desempeño docente durante sus clases.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz, V. y Gumá, E. (2001). Texto de neurociencias cognitivas. México: Editorial EI Manual Moderno.
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE, 13(2), 5-26.
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudios de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en Educación, 13(2), 5-25.
- Ander, E. (2001). *Métodos y técnicas de investigación social*. Argentina: Editorial Lumen.
- Artiles, M. (1995). Psicología humanista. Buenos Aires: Docencia.
- Bellido, R. (2011). *Relación entre desempeño docente y rendimiento académico en la Escuela Profesional de Ingeniería de Alimentos de la Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos de la Universidad Nacional del Callao* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.
- Boixareu. Nolker, H. Schoenfeldt (1983). Formación profesional. México: Editorial Reverte.
- Bunge, M. (1972). *La investigación científica*. España: Ediciones.
- Caballero, A. (). Guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado. Lima: Editorial Alen Caro.
- Cano, E. (2008). Cómo mejorar las competencias de los docentes. Barcelona: Graó de IREF.

- Castejon J. y Navas, L. (2009). Aprendizaje, desarrollo y disfunciones: implicaciones para la enseñanza en la secundaria. Alicante: Gamma.
- Vélaz, J. (1996). Motivo y motivación en la empresa. Madrid: Díaz de Santos.
- Chipana, N. (2018). La dirección institucional y la calidad del desempeño docente de las instituciones Educativas de Educación Primario de la RED N° 08 del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2012 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Cohen, G. (1991). La naturaleza de la función directiva. Madrid: Editorial Graham.
- Corbetta, P. (2007). Metodología y técnicas de investigación social. Madrid: McGraw-Hill.
- Da Cunha, J. (2002). La evaluación y la calidad de enseñanza. En Castillo, S. (Coord.). Compromisos de la evaluación educativa. Madrid: Prentice Hall.
- Deci, E. (1975). *Intrinsic motivation*. New York: Plenum
- Estrada, L. (2013). Desempeño docente. Recuperado de https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/c/c5/EL_DESEMPE%C3%91O_DOCENTE.pdf
- Eyzaguirre, O. (2016). Expectativa y satisfacción por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015 (tesis de Doctor). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Falcón, G. (2017). Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Héroes de San Juan (Tesis de Maestría). Universidad Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

- Fernández, M. y Asensio, I. (2009). Concepto del clima institucional. Apuntes de Educación.
- García (2012). Las competencias pedagógicas para el desempeño docente de los estudiantes de la especialización en docencia universitaria de la Universidad Rómulo Gallegos. Revista electrónica de investigación y postgrado, 4(1); 2244-8519.
- Gento, S. (2002). La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional. En Castillo, S. (Coord.). Compromisos de la evaluación educativa. Madrid: Prentice Hall.
- Hurtado, J. (1987). Tratado al Derecho Penal, Parte General, Lima: Editorial Juristas.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: Editorial Litografica Ingramex.
- Kotler, P. (2001). Dirección de Marketing. México: Edición Milenio.
- La Fuente y Justicia (2004). Regulación de la enseñanza para la autorregulación del aprendizaje en la Universidad. Aula abierta. Volumen (82). pp. 161 – 170.
- M. Batista, A. Ros y V. Ferriol: Comportamiento Organizacional en la Gestión de los Recursos Humanos.
- Macha, E. (2019). Desempeño docente y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación en la Universidad Peruana lo Andes, filial Lima en el 2014 (Tesis de Maestría). Universidad Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Martínez, A., Martínez, J. Buquet, A. Díaz, P. Sánchez, M. (2012). Satisfacción de los estudiantes de medicina con el desempeño de sus docentes: género y

- situaciones de enseñanza. *Investigación en de Educación Médica*, 1(2), 64-74.
- Martínez, Ch., Guevara, A., y Valles, O. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Xhimhai*, 12(6); 123-134
- McClelland, David (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Editorial Narcea.
- 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 Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Ójar, J. (2006). *Investigación cualitativa*. Madrid: Editorial la Muralla.
- Oliver, R. (1993). Cognitive, Affective and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *The Journal of Consumer Research*, Volumen 20 (3), 418-430. Recuperado el 20 de diciembre, 2016 de la base de datos JCR
- Osorio, M. (2006). *Diccionario de Ciencias jurídicas políticas y sociales*. Buenos Aires: Heliasta.
- Pari, L. (2018). El desempeño docente y l satisfacción de los estudiantes del I. E. S. P. P. José Jiménez Borja de Tacna – 2017 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima Perú.
- Perelló, Salvador (2009). *Metodología de la investigación social*. Madrid: Editorial DYKYNSON.
- Pérez, G. (2007). *Investigación cualitativa*. Madrid: Editorial la Muralla.
- Pérez, R. (2016). Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes adventistas de los colegios secundarios adventistas de la asociación sur

- colombiana (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, Colombia.
- Petri, H. (1991). *Motivation. Theory, Research, and Applications*. California: Wadsworth Publishing Company.
- Piscoya, L. (1995). *Investigación científica y educacional*. Lima: Amaru editores.
- Portocarrero, A. (2016). *La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII – Oficina principal Trujillo 2015 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Pozo, J. (1995). *Teorías cognitivas del aprendizaje*. Madrid: Morata.
- Raffini, J. (1996). *150 Ways to increase intrinsic motivation in the classroom*. Boston: Allyn and Bacon.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Roberto, S. y otros (2013). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Litografica Inframex.
- Salas E. (2000). *Introducción a la investigación científica*. Lima: Editorial Tarea.
- Salkind, N. (1999). *Métodos de la investigación*. Naucalpan de Juárez. Editorial Prentice Hall.
- Santos, G. y Segura, P. (2017). *Desempeño docente y satisfacción estudiantil en la Escuela de Administración de Hotelería y Turismo de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma, Perú.

- Suárez, J. Fernández, A. (2016). El aprendizaje: variables estratégicas, motivacionales, evaluación e intervención. Madrid: UNED.
- Suárez, L. (2019). Desempeño docente y rendimiento académico en el área de matemática de la Institución Educativa Carlos Julio Arosemena Tola del Catón de la provincia del Guayas Ecuador 2018 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Tamayo, M. (1992). *El proceso de la investigación científica*. Bogotá: Noriega Editores.
- Trotman. Beltrán, J. y Bueno, J. (1995). *Psicología de la educación*. Barcelona: Editorial. Doron, R. y Parot, F. (2008). *Diccionario Akal*. Madrid: Ediciones Akal.