

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



**TESIS**

**Título:** SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL DESEMPEÑO DE SUS DOCENTES DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, HUANCAYO- 2018

**Para optar el:** TITULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

**Autor:** LÓPEZ BULLÓN KATIA STEPHANIE

**Asesor:** ZÚÑIGA GÓMEZ RUBÉN JEREMÍAS

**Línea de investigación:** GESTION EN SALUD

**Fecha de inicio y culminación:** Setiembre del 2018 a junio del 2019

**HUANCAYO – PERÚ  
2019**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mi amada  
hija Morella Mercedes por brindarme su  
comprensión, tranquilidad y amor para el  
desarrollo de este trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Escuela Profesional de Odontología por la formación profesional y brindarme las facilidades para la elaboración de esta tesis.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente estudio considera factores muy importantes de la satisfacción de los alumnos en la Universidad Peruana Los Andes, este indicador refleja las eficiencias de las diferentes dimensiones del servicio académico, siendo de esta forma considerado un criterio de calidad en las diversas instituciones.

Por lo que la investigación considera el objetivo de determinar el nivel de Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la Universidad Peruana Los Andes, el estudio se realizó en la ciudad de Huancayo durante el año académico 2018 considerando las siguientes dimensiones como satisfacción de enseñanza, satisfacción de organización y por último satisfacción de infraestructura, sobre las cuales se trabajó.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
INTRODUCCIÓN .....	IV
CONTENIDO .....	V
CONTENIDO DE TABLAS.....	VII
CONTENIDO DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	X
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>11</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>11</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	11
1.2. Delimitación del problema.....	12
1.3. Formulación del problema .....	12
1.3.1 Problema General .....	12
1.3.2 Problemas Específicos .....	12
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	14
1.4.1 Social .....	14
1.4.2 Teórica .....	14
1.4.3 Metodológica.....	14
1.5 OBJETIVOS:.....	15
1.5.1 Objetivo General.....	15
1.5.2 Objetivos Específicos .....	15
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>17</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales) .....	17
2.2 Bases Teóricas y Científicas.....	24
2.3 Marco conceptual .....	28
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>HIPÓTESIS.....</b>	<b>29</b>

3.1	Hipótesis General .....	29
3.2	Hipótesis Específico.....	29
3.3	Cuadro de Operacionalización de Variables.....	32
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>33</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>		<b>33</b>
4.1	Método de investigación .....	33
4.2	Tipo de Investigación.....	33
4.3	Nivel De Investigación .....	33
4.4	Diseño De Investigación .....	33
4.5	Población y muestra.....	34
4.6	Técnicas y/o instrumentos de Recolección De Datos.....	34
4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	34
4.8	Aspectos éticos de la investigación .....	36
<b>CAPITULO V .....</b>		<b>37</b>
<b>RESULTADOS .....</b>		<b>37</b>
5.1	Descripción de los resultados.....	37
5.2	Contraste de hipótesis .....	43
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>		<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>65</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>67</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>68</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>76</b>
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		77
CUESTIONARIO.....		78
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....		80
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....		82
DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD .....		83
FOTOS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....		84
CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....		97

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N°01: Variable satisfacción de los estudiantes	38
Tabla N°02: Variable satisfacción de enseñanza	39
Tabla N°03: Variable satisfacción de la organización	40
Tabla N°04: Variable satisfacción de infraestructura	41
Tabla N°05: Variable ciclo académico	42
Tabla N°06: Variable sexo	43

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura N°01: Variable satisfacción de los estudiantes	38
Figura N°02: Variable satisfacción de enseñanza	39
Figura N°03: Variable satisfacción de la organización	40
Figura N°04: Variable satisfacción de infraestructura	41
Figura N°05: Variable ciclo académico	42
Figura N°06: Variable sexo	43

## RESUMEN

En esta sociedad se considera profesionales competentes para el desarrollo y progreso de una nación, la docencia es parte de una carrera formadora de la humanidad. El objetivo del presente estudio fue de determinar el nivel de Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , en la ciudad de Huancayo en el año 2018, Metodología, el estudio utilizo el método científico, de tipo de investigación transversal, de nivel descriptivo comparativo y diseño no experimental, se consideró a una muestra de 82 alumnos de ambos géneros, pertenecientes las tres clínicas integrales, se utilizó una encuesta para medir la variable satisfacción de los alumnos debidamente fiable con un coeficiente de 0.887 procesado con el alfa de Cronbach. Resultados: El 58.5% de los alumnos con buena y muy buena satisfacción del desempeño de los docentes, un 29.3% indeciso y 12.2% insatisfecho, a nivel de las comparaciones que se realizó conforme a las variables de agrupación se pudo encontrar que no existe diferencia significativa ( $p = 0.104$ ) según el sexo de la satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología, en cambio según el ciclo académico, si existe diferencia significativa ( $p=0.000$ ) a nivel de satisfacción frente al desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

Palabras claves: Satisfacción, Desempeño.

## ABSTRACT

In the globalized world in which we live, competent professionals are required for the development and progress of a nation, teaching is a career that trains humanity but, nevertheless, does not give real value to the teacher. The objective of this study was to determine the level of student satisfaction with the performance of their dentistry teachers at the UPLA , in the city of Huancayo in 2018, Methodology, the study used the scientific method, type of cross-sectional research, comparative descriptive level and non-experimental design, a sample of 82 students of both genders was considered, belonging to the three integral clinics, a survey was used to measure the student satisfaction variable duly reliable with a coefficient of 0.887 processed with Cronbach's alpha. Results: 58.5% of students with good and very good performance satisfaction of teachers, 29.3% undecided and 12.2% dissatisfied, at the level of comparisons that were made according to the grouping variables could be found that there is no difference significant ( $p = 0.104$ ) according to the sex of the satisfaction of the students with the performance of their dentistry teachers, on the other hand according to the academic cycle, if there is a significant difference ( $p = 0.000$ ) of the satisfaction of the students with the performance of its dentistry teachers from the UPLA - 2018. Keywords: Satisfaction, Performance

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Las características económicas, políticas, sociales y culturales actuales. Los cuales demandan de mayores exigencias de especialistas que diseñen y planifiquen. Para mejorar la calidad de servicio a los alumnos en las instituciones de educación superior, es necesario cumplir con las peticiones de la sociedad, porque ella es la que decide ingresar a la mejor institución para recibir una formación de calidad, entonces es un desafío para las universidades de educación superior tecnológicas públicas.

Muchos autores toman en cuenta la satisfacción como elemento imprescindible que permite captar las exigencias del usuario y ofrecer soluciones. El manejo de la satisfacción de los alumnos, indica en contribuir a mejorar los servicios educativos.

Por lo mencionado el propósito de este estudio fue de determinar la satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018.

## **1.2. Delimitación del problema**

El presente estudio se realizó en la Escuela profesional de odontología, ubicado en el pabellón “C” ciudad universitaria Chorrillos s/n.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es el nivel de Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción según el sexo, de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción según el ciclo académico, de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018?

- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de enseñanza según el sexo, de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de organización según el sexo, de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de infraestructura según el sexo, de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de enseñanza según el ciclo académico, de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de organización según el ciclo académico, de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de infraestructura según el ciclo académico, de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1 Social**

El presente estudio se justifica, porque nos permite describir y determinar el grado o nivel de satisfacción de los alumnos en la UPLA, durante el año 2018, también es conveniente; porque permite conocer la calidad de docentes como también la calidad de atención y satisfacción de las necesidades y expectativas de los alumnos.

### **1.4.2 Teórica**

Tiene valor teórico; porque se utiliza bases científicas sobre satisfacción de los alumnos reforzada por el modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman y Zeithaml y Berry, el cual es un cuestionario para la medición de la satisfacción del usuario externo, la misma que fue validado a América latina por Michelsen Consulting, la misma que enriquecerá las teorías relacionadas al tema. Así también servirá de apoyo para las investigaciones relacionadas a la variable estudiada.

### **1.4.3 Metodológica**

El presente trabajo de investigación se realizó con el método científico tipo transversal y de un nivel de investigación descriptivo – comparativo. Se empleó una encuesta debidamente validado por un juicio de expertos, lo cual servirá como guía de investigación.

## **1.5 OBJETIVOS:**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Diferenciar según el sexo, el nivel de Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018.
- Diferenciar según el ciclo académico, el nivel de Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018.
- Diferenciar según el sexo, el nivel de Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018.
- Diferenciar según el sexo, el nivel de Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018.

- Diferenciar según el sexo, el nivel de Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018.
- Diferenciar según el ciclo académico, el nivel de Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018.
- Diferenciar según el ciclo académico, el nivel de Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018.
- Diferenciar según el ciclo académico, el nivel de Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo- 2018.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)**

**PALOMINOS, QUEZADA, Y OTROS (2015)** se encontraron niveles de insatisfacción tanto en la calidad de servicio administrativo y equipamiento e infraestructura, como en algunas variables de servicio docente

**GARCÍA CRUZ Josefina Arimatea (2008)** Se encontró que la calidad de la gestión académico administrativo se relaciona significativamente con el desempeño docente según los estudiantes de la maestría de la Unidad de posgrado de la facultad de educación de la universidad de San Marcos.

**MARTÍNEZ CHAIREZ GUADALUPE IVAN Y OTRO (2016)**. En su libro “El desempeño docente y la calidad educativa” menciona en el estudio

realizado en los años de 2013 a 2016. Se encontró que existe una correlación de 0.578 entre los años de servicio del docente y el puntaje de prueba de alumnos repercuten en las pruebas estandarizadas que repercuten en el maestro, debido a que no existe relación entre el desempeño y calidad educativa.

La investigación realizada en Costa Rica se presentó la investigación con una muestra de 372 pacientes en consulta externa, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de las diferentes áreas que ofrece la sección de medicina general, el instrumento que usaron fue un cuestionario elaborado por los autores. Obteniendo el grado de satisfacción que fue calificado de bueno a regular. (7)

En España, se realizó un estudio con una muestra 632 pacientes. Teniendo resultados que mostraron un alto grado de insatisfacción relacionada con la falta de información en el sector público y privado, legando a la siguiente conclusión que el grado de satisfacción en los centro privados es elevado en comparación a los públicos (8)

Contaron con una muestra de 246 pacientes, se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios (9)

La investigación realizada en Ecuador, con el tipo de estudio descriptivo transversal, no realizaron muestreo, ya que en los usuarios internos en los doce centros de Patronato es de 112 usuarios, con el objetivo de identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los doce centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha. En los resultados se consideró que el nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo es alto, el cual refleja un buena calidad de atención brindado por el patronato de pichincha (10)

En el hospital San José de Marulanda Caldas, la investigación desarrollada de tipo descriptivo, analítico y se utilizó como instrumento una encuesta, la cual se aplicó en dos fases. En los resultados muestra que en la primera fase el 56% de los encuestados mencionan que la atención fue mala, prestada por el médico y enfermera, el 20% regular, el 14% bueno, 8% excelente, 2% no opina y en la segunda fase generó impacto por lo que disminuyó las quejas de los servicios y aumento la satisfacción, esto a que se cambió el trato de como se le brinda al usuario externo. (11)

Es una investigación, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en

el Hospital de la Base Naval de Callao. La metodología fue de tipo cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal, la muestra consto de 260 pacientes, el instrumento utilizado fue de una encuesta de 22 preguntas. Así también a nivel de los resultados se encontró que la satisfacción de los usuarios externos fue de 76.15% medianamente satisfechos 16.92% e insatisfechos el 6.92%. Se concluye que el usuario externo esta satisfechos con la calidad de atención de la salud a nivel de la consulta externa, con un intervalo de confianza entre los 76% y 80 % de satisfacción de los estudiantes. (12)

La muestra consto de 105 pacientes, con el objetivo de determinar los niveles de satisfacción de los usuarios externos respecto de la calidad de servicio de la Unidad de Cuidados intensivos. Se seleccionó una muestra probabilística de 105 usuarios externos o acompañantes, el método que se utilizó para el desarrollo del proyecto fue descriptiva, correlacional, se utilizó el instrumento la encuesta SERVQUAL. Los resultados muestran en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios externos la calificación de insatisfechos de 90.2%, así con eso se puede determinar que existe una baja calidad de servicio que se brinda al paciente. (13)

En una investigación de satisfacción del estudiante se consideró una muestra de 120 usuarios externos y 66 en personal de salud. Los

resultados se hallaron que la motivación es alta en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos, las conclusiones de este estudio fueron que existe motivación del personal de salud, sin haber encontrado correlación estadística significativa con la satisfacción del estudiante, por lo que podemos decir que existen otros factores que condicionan esta satisfacción a poca satisfacción en los usuarios externos. (14)

La muestra consto 57 pacientes para evaluar el grado de relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación, además se encontró que existe relación de fiabilidad y seguridad, así como el trata del personal con los recursos materiales y físicos (15)

En una investigación titulada satisfacción del usuario en consultorios de nutrición, la metodología aplicada fue cuantitativo y descriptivo, dando una muestra de 75 pacientes atendidos según la edad, grado de instrucción, mensualmente en el consultorio de los nutricionistas, se obtuvo en las conclusiones que la mayoría de los usuarios del consultorio de nutrición, manifiestan estar satisfechos con la atención del consultorio de nutrición, debiendo mejorar en la dimensión entorno. (16)

En un hospital la investigación se tuvo que evaluar la aplicabilidad de encuestas y validar para así medir la satisfacción de usuarios externos y emergencia en un hospital, el diseño se basó en la encuesta SERVQUAL. Con una muestra de 383 pacientes en consulta externa y 384 en emergencias. En los resultados se encontró que la satisfacción global de los usuarios en consultorios externos fue de 46.8% y 52.9% en Emergencia. (17)

Se mostró 152 usuarios externos, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del estudiante con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Apoyo de Jesús Nazareno, con una metodología de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal, la técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario el cual fue aplicativo previo consentimiento informado, en los resultados el 78% están medianamente satisfechos con dimensión continua, el 72 están satisfechos con dimensión segura, se mostró que el nivel de satisfacción están medianamente satisfechos en la atención de los servicios. (18)

Es una investigación para evaluar el grado de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco se encontró los resultados el 33% de los usuarios están satisfechos, el 43% poco satisfecho, 24% insatisfecho,

El nivel de satisfacción es diferente con las dimensiones, se tiene que mejorar la empatía en los servicios. (19)

La población estaba conformada por 566 usuarios externos y la muestra fue de 228 usuarios, el método fue cuantitativo, el diseño no experimental descriptivo, el instrumento fue una ficha de caracterización y un cuestionario, así para obtener la satisfacción y tiempo de espera. Se obtuvo una satisfacción de la atención de 85.1%, además que se le encontró relación y a la vez hay diferencias según las edades, e grado de instrucción, y género del usuario. (20)

Una investigación en el año 2015 se evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna en el Hospital Dos de Mayo. En los usuarios de los consultorios externos en Medicina interna, se empleó la encuesta SERVQUAL con 22 pares de preguntas (percepción y expectativas), el resultado fue una insatisfacción global de 55.7% en la dimensión de capacidad fue de 91.5%, fiabilidad, 70.4%, aspectos tangibles 42.2%, empatía 39.1% y seguridad 35.8%. Hubo un total de insatisfacción de 55.7% del usuario externo con respecto a los servicios recibido por el hospital, siendo capacidad de respuesta lo más insatisfechos para los usuarios. (21)

## **2.2 Bases Teóricas y Científicas**

### **SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL define la calidad de servicio.

El modelo norteamericano de Parasuraman, Zeithaml y Berry, un instrumento como modelo general para evaluar la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Crearon una escala para calificar a las empresas de servicios de acuerdo a 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.

Lo cual existe un cuestionario que distingue dos partes

- Para las expectativas, se preguntan 22 afirmaciones que tratan de identificar las expectativas.
- Para las percepciones, formada igual por 22 preguntas, pero esta está dirigida para la empresa en concreto a pertenecer dicho servicio. (22)

### **El modelo norteamericano: Parasuraman, Zeithaml y Berry**

Estos autores elaboran un modelo que pueda permitir explicar desde la perspectiva del cliente la calidad de servicio. En tal sentido toman como referencia lo siguiente:

- Es más difícil evaluar la calidad de servicio.

- El rendimiento percibido y expectativas se compara, y así establecer la calidad de servicio.
- La calidad de servicio va más allá de los resultados e incluye el modo en que se proporcionan e servicio.

Sus estudios exploratorios concluyen en el establecimiento de 4 tipos de discrepancias:

- Discrepancias entre las creencias de los directivos y las expectativas; como el usuario espera ser atendido de distinta forma, y los directivos desconocen las verdades de los usuarios
- Discrepancias de las normas de calidad entre percepciones de los directivos; se refiere a la falla de los directivos a no convertir las necesidades y lo que esperan los usuarios en normas para mejorar el servicio.
- Discrepancias entre la prestación de servicio y las especificaciones de calidad: La incapacidad de cumplir las normas y guías, para poder atender a las expectativas de los clientes.
- Discrepancias entre comunicación externa y prestación de servicio: Se trata de que no se cumple las promesas, que se emite.

Al final la relación entre expectativas y percepción del servicio puede ser positiva o negativa y la confrontación que haga el cliente entre ambas da lugar una quinta discrepancia que, precisamente, constituye la calidad total percibida. Para minimizar la posible deficiencia en esta discrepancia que se refiere específicamente al proceso de evaluación de la calidad de los servicios de los usuarios, habrá que tratar de minimizar los posibles valores negativos en las cuatro primeras discrepancias.

### **Satisfacción del estudiante:**

Es el Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (23)

1. Para conocer la satisfacción nos dan dos factores importantes: la expectativa y la experiencia, la diferencia de estas nos da un grado de satisfacción o insatisfacción, para esto influye mucho los valores del paciente; por ejemplo, es distinto el grado de satisfacción de un cliente que acude por primera vez en un hospital que cuando uno va continuamente. Lo más importante en las instituciones de salud es la relación médico- paciente y personal- paciente. (24)

## **Desempeño**

“La evaluación del desempeño se define, como la valoración periódica del trabajador en su puesto, contra los requisitos estipulados del mismo” (González & Olivares, 1999. P. 135). Varios autores como Guillén & Guil (2000), Arias (1989), Raia (1992), Robbins (1999) concuerdan sobre la importancia de la evaluación del desempeño ya que puede resultar de gran beneficio para la organización y para sus miembros constituyendo una herramienta de mejora en lo que se refiere a los recursos humanos y a la dirección de la empresa en general.

Peiró (1997) menciona que la evaluación del desempeño puede ser una parte del juego político que se da en las organizaciones, y que en ocasiones resulta un gran aliado para determinados fines, como pueden ser la motivación, el control administrativo y el autocontrol y de esta manera tomar medidas correctivas cuando así se requiera. Además de que se logre mejorar el desempeño actual, puede dar pie para recompensar tanto el desempeño mismo como acciones pasadas, además de servir para detectar las áreas en donde se necesite algún tipo de entrenamiento (Raia, 1992. Pp. 119, 120)

Asimismo, la evaluación del desempeño puede tener diversos roles o funciones, los cuales pueden ser:

Proporcionar retroalimentación a los empleados. Se retroalimenta al empleado sobre cómo percibe su desempeño en la organización.  
(Guillén & Guil, 2000. Pp. 250,251) (Robbins, 1999.p.565)

### **2.3 Marco conceptual**

- Satisfacción: Sensación de plenitud
- Docente: es aquel individuo que se dedica a enseñar o que realiza acciones referentes a la enseñanza.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

No aplica por ser descriptivo

#### **3.2 Hipótesis Específico**

- **H<sub>0</sub>**: Según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.  
**H<sub>a</sub>**: Según el Sexo, existe diferencia significativa de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.
- **H<sub>0</sub>**: Según el Ciclo académico, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

- **H<sub>0</sub>:** Según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Sexo, existe diferencia significativa de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

- **H<sub>0</sub>:** Según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Sexo, existe diferencia significativa de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

- **H<sub>0</sub>:** Según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Sexo, existe diferencia significativa de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

- **H<sub>0</sub>:** Según el Ciclo académico, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.  
**H<sub>a</sub>:** Según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.
- **H<sub>0</sub>:** Según el Ciclo académico, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.  
**H<sub>a</sub>:** Según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.
- **H<sub>0</sub>:** Según el Ciclo académico, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.  
**H<sub>a</sub>:** Según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

## **IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

Satisfacción : Naturaleza: Cualitativa  
 Tipo : Politémico  
 Escala : Ordinal

Sexo : Naturaleza: Cualitativa  
 Tipo : Dicotómico  
 Escala : Nominal

Ciclo académico : Naturaleza: Cualitativa  
 Tipo : Politómico  
 Escala : Nominal

### 3.3 Cuadro de Operacionalización de Variables

VARIABLE	CONCEPTO	TIPO	INDICADOR	INDICE	ESCALA
Satisfacción de los alumnos	Los docentes con buen nivel de desempeño de sus funciones laborales contribuirán a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos	CUALITATIVO	MUY SATISFECHO SATISFECHO PROMEDIO INSATISFECHO MUY INSATISFECHO	SERVQUAL	ORDINAL
Sexo	Características físicas externas	CUALITATIVO DICOTÓMICO	Masculino Femenino	FRD	NOMINAL
Ciclo académico	Ciclos o niveles de estudios en el estudiante de pregrado	CUALITATIVO POLITÓMICO	VIII Ciclo IX Ciclo X Ciclo., Etc.	FRD	NOMINAL

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de investigación**

Científico <sup>38</sup>.

#### **4.2 Tipo de Investigación**

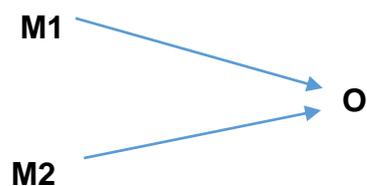
Transversal, comparativo, observacional. <sup>39</sup>

#### **4.3 Nivel De Investigación**

Descriptivo<sup>39</sup>.

#### **4.4 Diseño De Investigación**

Descriptivo comparativo



#### 4.5 Población y muestra

La población está comprendida por 104 alumnos de la Escuela Profesional de Odontología.

La muestra estará comprendida por 82 alumnos pertenecientes a las clínicas integrales I, II, III, de la escuela profesional de odontología.

### MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

#### Para poblaciones finitas TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cuando:  $Z= 1.96$

$N= 104$

$P= 0.5$

$Q= 0.5$

$E= 0.05$

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2} = \boxed{82.01}$$

Se consideró la técnica de muestreo probabilístico.<sup>40</sup>

#### 4.6 Técnicas y/o instrumentos de Recolección De Datos

El método directo, fuente primaria con la técnica de observación se utilizó un cuestionario debidamente validado

#### 4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La validez del instrumento se dio mediante el juicio de expertos, profesionales (Anexo)

\* Docente de Clínica integral I

\* Docente de Clínica integral II

\* Docente de Clínica integral III

Para ellos se le entrego una ficha de evaluación a cada experto, el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante una ejecución de prueba piloto desarrollándolo en una muestra representativa de la población.

**Prueba para evaluar la consistencia interna de la variable  
Satisfacción de los alumnos  
(16 Ítems)**

- **N° de Personas evaluadas:** 12 alumnos.

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	12	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.887	16

- La Fiabilidad del instrumento Satisfacción de los alumnos: **Es Bueno**

#### **4.8 Aspectos éticos de la investigación**

- ✓ Los aspectos éticos de la presente investigación están basados en el reglamento de Investigación N°27 y N°28.
- ✓ Reglamento del Comité de Ética en Investigación. Artículo N°7.
- ✓ Código de Ética para la Investigación Científica en sus artículos N°4 y N°5.
- ✓ El estudio no compromete la salud de las personas.
- ✓ Se mantiene en la confidencialidad los datos personales de los participantes.
- ✓ Se respetaron los derechos de autor de los textos empleados.
- ✓ Todos los participantes se les informo acerca de los objetivos del estudio y se les solicito firmar el consentimiento informado para participar en el estudio.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

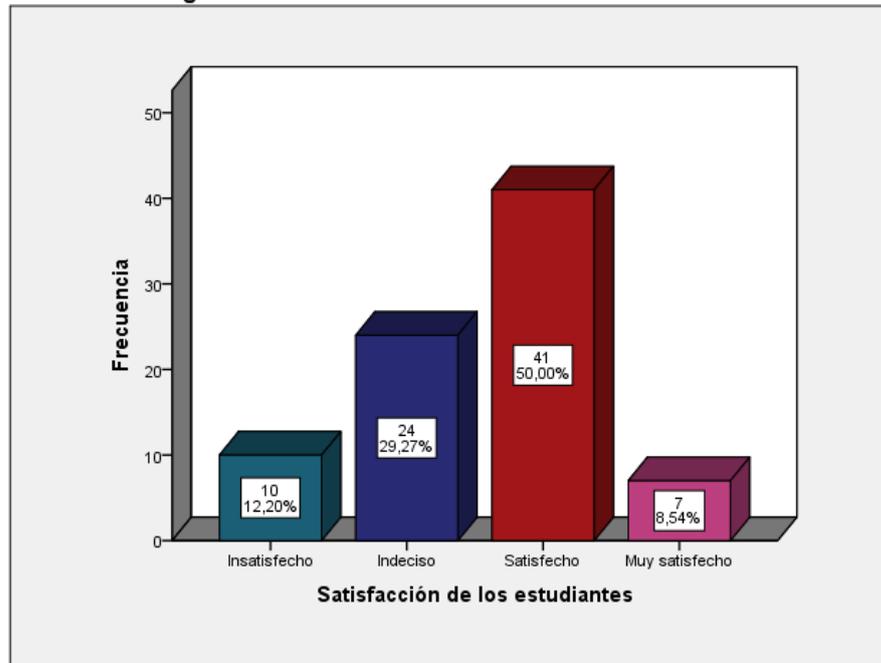
#### 5.1 Descripción de los resultados

#### RESULTADOS

**TABLA N°01: VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS**

<b>Satisfacción de los estudiantes</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	10	12.2
Indeciso	24	29.3
Satisfecho	41	50.0
Muy satisfecho	7	8.5
Total	82	100.0

**Figura N°01: Variable Satisfacción de los estudiantes**



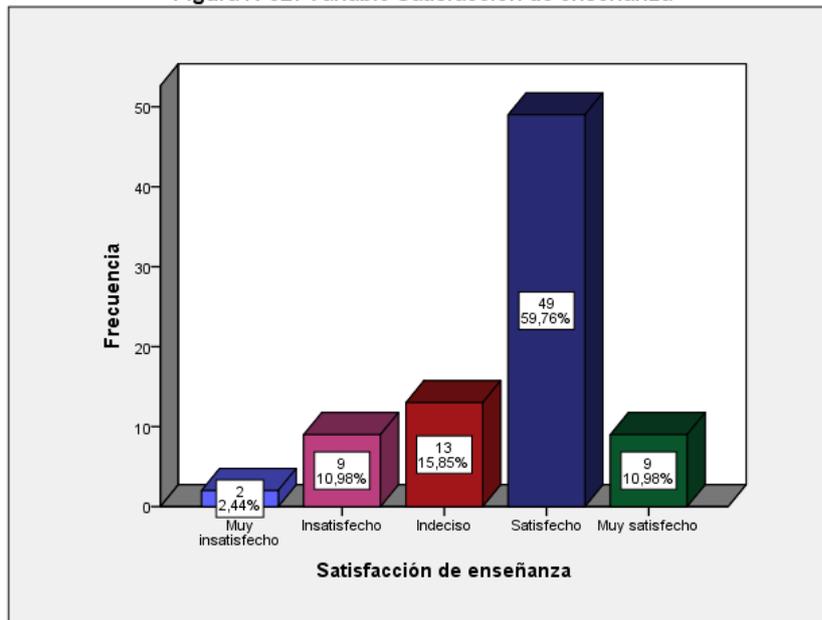
**INTERPRETACIÓN:**

Se evaluó a un total de 82 alumnos, el 50% está satisfecho, el 29.3% está indeciso, el 12.2% está insatisfecho y solo el 8.5% está muy satisfecho.

**TABLA N°02: VARIABLE SATISFACCIÓN DE ENSEÑANZA**

Satisfacción de enseñanza		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	2.4
Insatisfecho	9	11.0
Indeciso	13	15.9
Satisfecho	49	59.8
Muy satisfecho	9	11.0
Total	82	100.0

Figura N°02: Variable Satisfacción de enseñanza



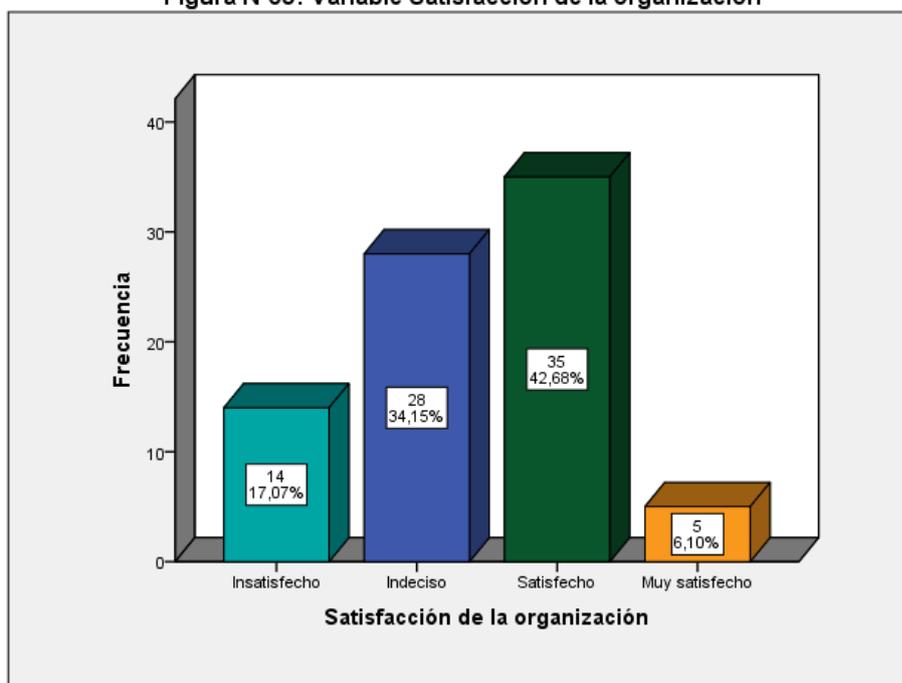
**INTERPRETACIÓN:**

Se evaluó a un total de 82 alumnos, el 59.8% está satisfecho, el 15.9% está indeciso, el 11% está insatisfecho y muy satisfecho. El 2.4% está muy insatisfecho.

**TABLA N°03: VARIABLE SATISFACCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

Satisfacción de la organización		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	14	17.1
Indeciso	28	34.1
Satisfecho	35	42.7
Muy satisfecho	5	6.1
Total	82	100.0

**Figura N°03: Variable Satisfacción de la organización**



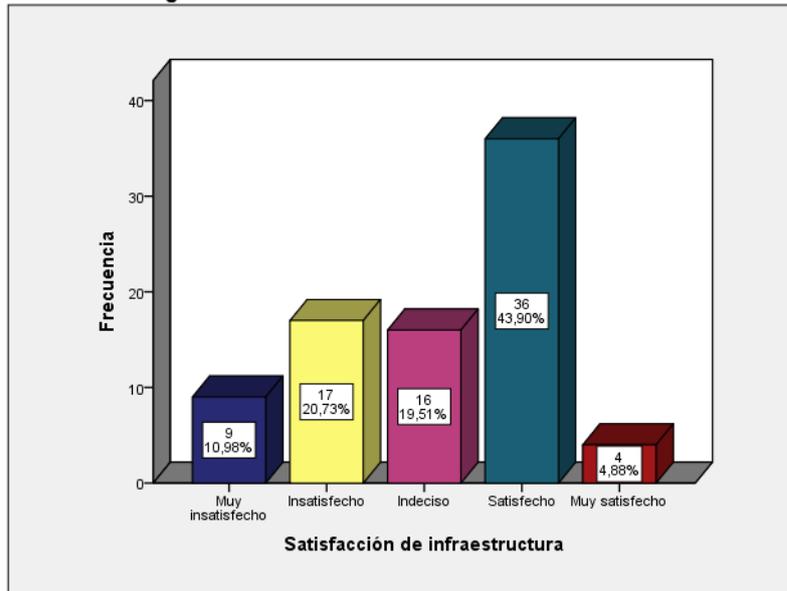
**INTERPRETACIÓN:**

Se evaluó a un total de 82 alumnos, el 42.7% está satisfecho, el 34.1% está indeciso, el 17.1% está insatisfecho y solo el 6.1% está muy satisfecho.

**TABLA N°04: VARIABLE SATISFACCIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

<b>Satisfacción de infraestructura</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	9	11.0
Insatisfecho	17	20.7
Indeciso	16	19.5
Satisfecho	36	43.9
Muy satisfecho	4	4.9
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>

Figura N°04: Variable Satisfacción de infraestructura



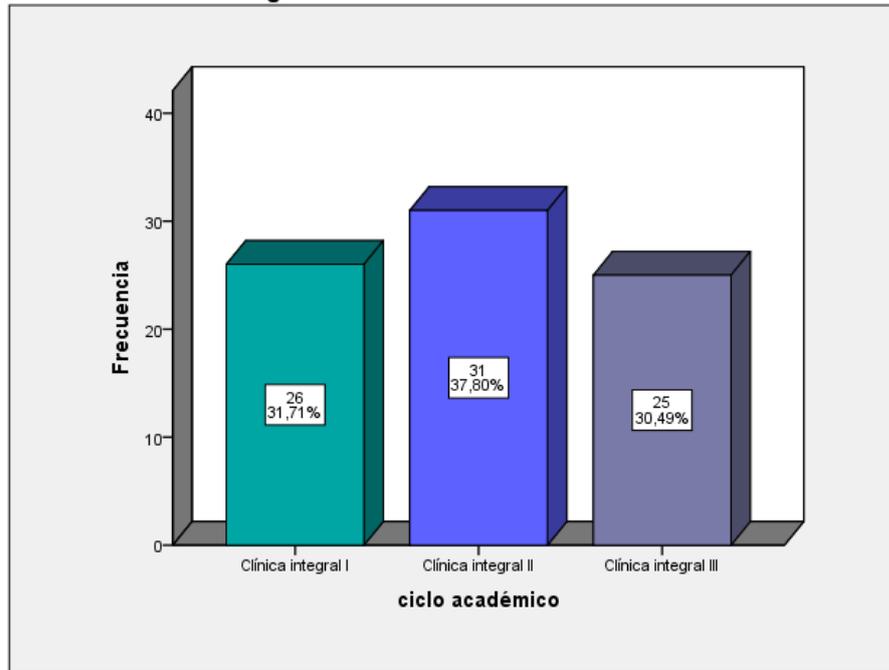
**INTERPRETACIÓN:**

Se evaluó a un total de 82 alumnos, el 43.9% está satisfecho, el 20.7% está insatisfecho, el 19.5% está indeciso, el 11% está muy insatisfecho y el 4.9% está muy satisfecho.

**TABLA N°05: VARIABLE CICLO ACADÉMICO**

	ciclo académico	
	Frecuencia	Porcentaje
Clínica integral I	26	31.7
Clínica integral II	31	37.8
Clínica integral III	25	30.5
Total	82	100.0

Figura N°05: Variable ciclo académico



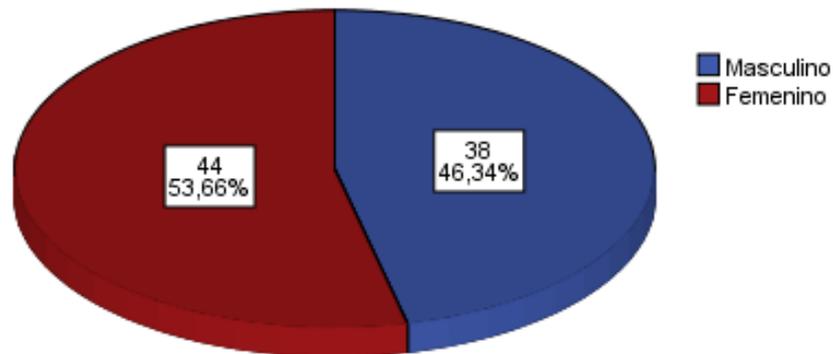
**INTERPRETACIÓN:**

Se evaluó a un total de 82 alumnos, el 37.8% pertenece a clínica integral II, el 31.7% pertenece a clínica integral I y solo el 30.5% pertenece a clínica integral III.

**TABLA N°06: VARIABLE SEXO**

sexo		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	38	46.3
Femenino	44	53.7
Total	82	100.0

**Figura N°06: Variable sexo**



**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura N° 06 se evaluó a un total de 82 alumnos, donde el 46,3% son del sexo Masculino y el 53,7% son del sexo Femenino.

**5.2 Contraste de hipótesis**

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01**

**SATISFACCION DE LOS ALUMNOS SEGÚN EL SEXO**

**H<sub>0</sub>:** Según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Sexo, existe diferencia significativa de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

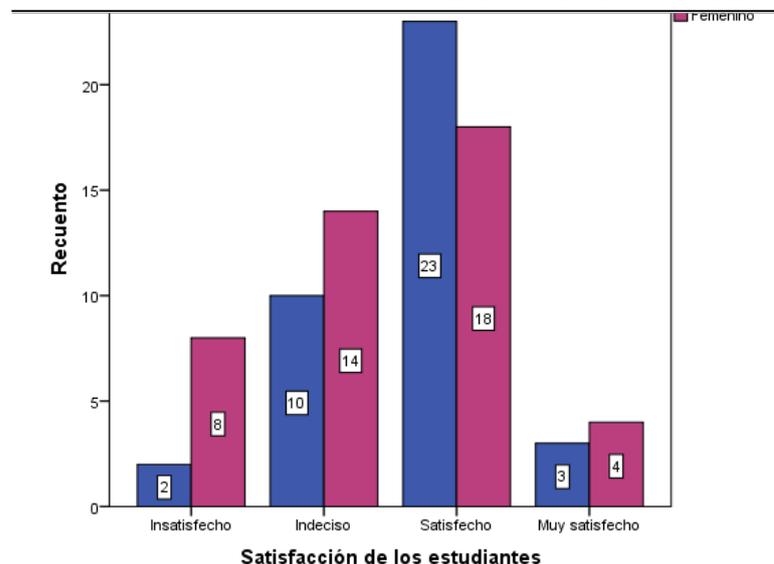
**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Satisfacción de los estudiantes
U de Mann-Whitney	675.000
W de Wilcoxon	1665.000
Z	-1.626
Sig. asintótica (bilateral)	.104

a. Variable de agrupación: sexo

**Satisfacción de los estudiantes\*sexo tabulación cruzada**

	sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Satisfacción de los estudiantes	Insatisfecho	8	10
		20.0%	100.0%
		5.3%	12.2%
	Indeciso	14	24
	41.7%	100.0%	
	26.3%	29.3%	
	Satisfecho	18	41
	56.1%	100.0%	
	60.5%	50.0%	
	Muy satisfecho	4	7
	42.9%	100.0%	
	7.9%	8.5%	
Total	38	44	82
	46.3%	53.7%	100.0%
	100.0%	100.0%	100.0%



Por lo tanto, se puede decir que, según el sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

### Conclusión estadística

Se acepta la hipótesis nula encontrando diferencia significativa de satisfacción entre ambos sexos.

## CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02

### SATISFACCION DE LOS ALUMNOS SEGÚN EL CICLO ACADÉMICO

#### Planteamiento

**H<sub>0</sub>:** Según el Ciclo académico, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>

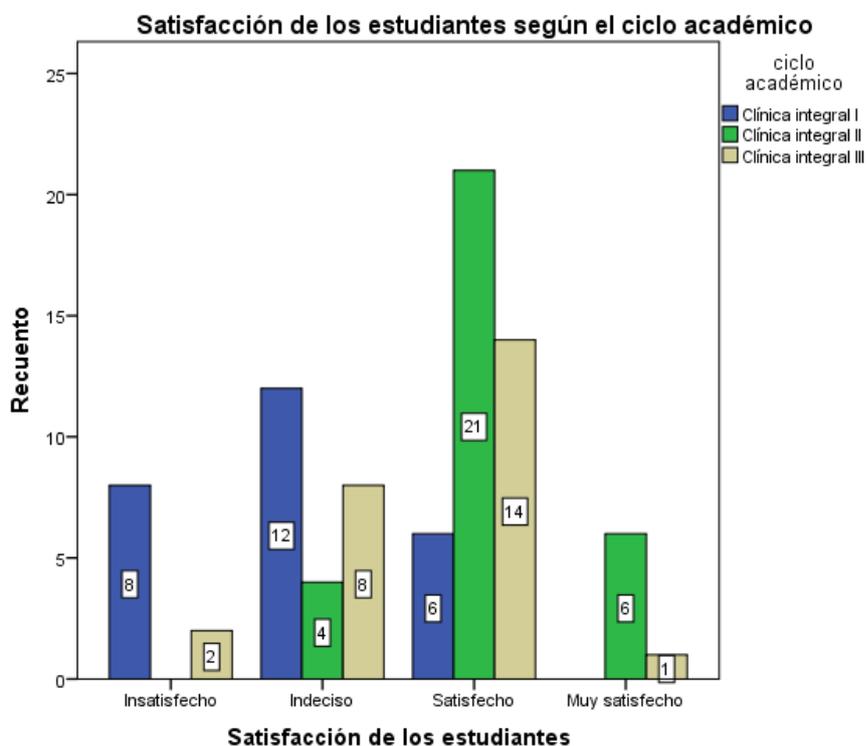
	Satisfacción de los estudiantes
Chi-cuadrado	27.691
gl	2
Sig. asintótica	.000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Ciclo académico

**Satisfacción de los estudiantes\*ciclo académico tabulación cruzada**

		Ciclo académico			Total
		Clínica integral I	Clínica integral II	Clínica integral III	
Satisfacción de los estudiantes	Insatisfecho	8	0	2	10
		80.0%	0.0%	20.0%	100.0%
		30.8%	0.0%	8.0%	12.2%
	Indeciso	12	4	8	24
		50.0%	16.7%	33.3%	100.0%
		46.2%	12.9%	32.0%	29.3%
	Satisfecho	6	21	14	41
		14.6%	51.2%	34.1%	100.0%
		23.1%	67.7%	56.0%	50.0%
	Muy satisfecho	0	6	1	7
		0.0%	85.7%	14.3%	100.0%
		0.0%	19.4%	4.0%	8.5%
Total	26	31	25	82	
	31.7%	37.8%	30.5%	100.0%	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	



Por lo tanto se puede decir que según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

a) Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador encontrando diferencia significativa de satisfacción de acuerdo al ciclo académico.

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 03**  
**SATISFACCION DE ENSEÑANZA DE LOS ALUMNOS SEGÚN EL**  
**SEXO**

**Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** Según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Sexo, existe diferencia significativa de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

## Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: U de Mann Whitney

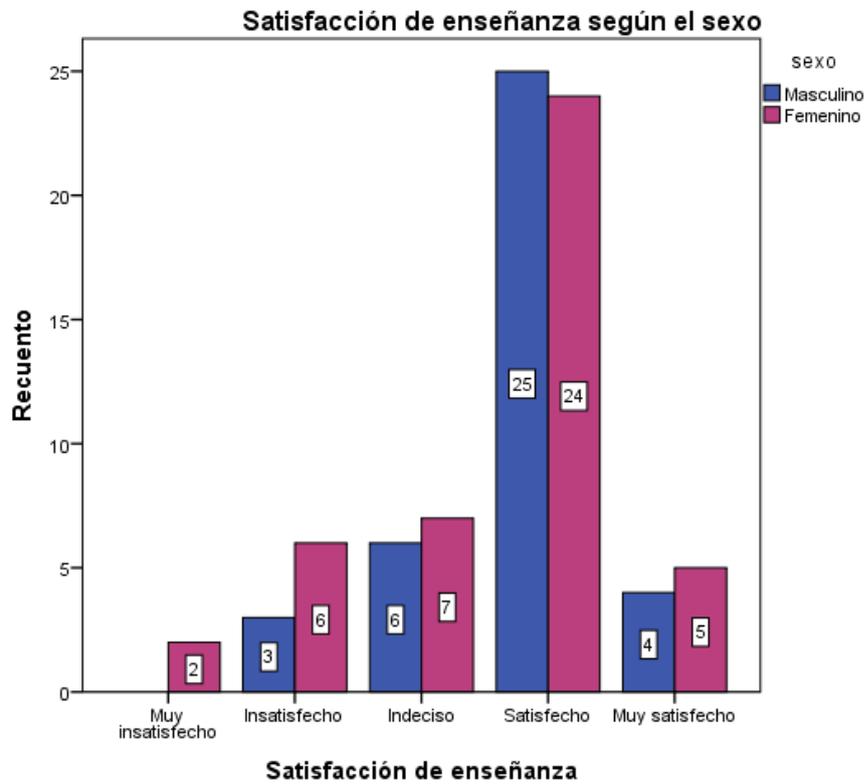
**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Satisfacción de enseñanza
U de Mann-Whitney	747.000
W de Wilcoxon	1737.000
Z	-.937
Sig. asintótica (bilateral)	.349

a. Variable de agrupación: sexo

**Satisfacción de enseñanza\*sexo tabulación cruzada**

		sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Satisfacción de enseñanza	Muy insatisfecho	0	2	2
		0.0%	100.0%	100.0%
	Insatisfecho	3	6	9
		33.3%	66.7%	100.0%
	Indeciso	6	7	13
		46.2%	53.8%	100.0%
	Satisfecho	25	24	49
		51.0%	49.0%	100.0%
	Muy satisfecho	4	5	9
		44.4%	55.6%	100.0%
Total	38	44	82	
	46.3%	53.7%	100.0%	
	100.0%	100.0%	100.0%	



Por lo tanto se puede decir que según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

b) Conclusión estadística

Se acepta la hipótesis nula encontrando diferencia significativa de Satisfacción de enseñanza entre ambos sexos.

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 04**  
**SATISFACCION DE ORGANIZACIÓN DE LOS ALUMNOS SEGÚN EL**  
**SEXO**

**Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** Según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Sexo, existe diferencia significativa de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Satisfacción de la organización
U de Mann-Whitney	744.000
W de Wilcoxon	1734.000
Z	-.913
Sig. asintótica (bilateral)	.361

a. Variable de agrupación: sexo

**Satisfacción de la organización\*sexo tabulación cruzada**

		sexo		Total	
		Masculino	Femenino		
Satisfacción de la organización	Insatisfecho	4	10	14	
		28.6%	71.4%	100.0%	
	Indeciso	14	14	28	
		50.0%	50.0%	100.0%	
	Satisfecho	18	17	35	
		51.4%	48.6%	100.0%	
	Muy satisfecho	2	3	5	
		40.0%	60.0%	100.0%	
	Total	38	44	82	
		46.3%	53.7%	100.0%	
			100.0%	100.0%	100.0%



Por lo tanto, se puede decir que según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

c) Conclusión estadística

Se acepta la hipótesis nula encontrando diferencia significativa de Satisfacción de organización entre ambos sexos.

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 05**  
**SATISFACCION DE INFRAESTRUCTURA DE LOS ALUMNOS SEGÚN**  
**EL SEXO**

**Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** Según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Sexo, existe diferencia significativa de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

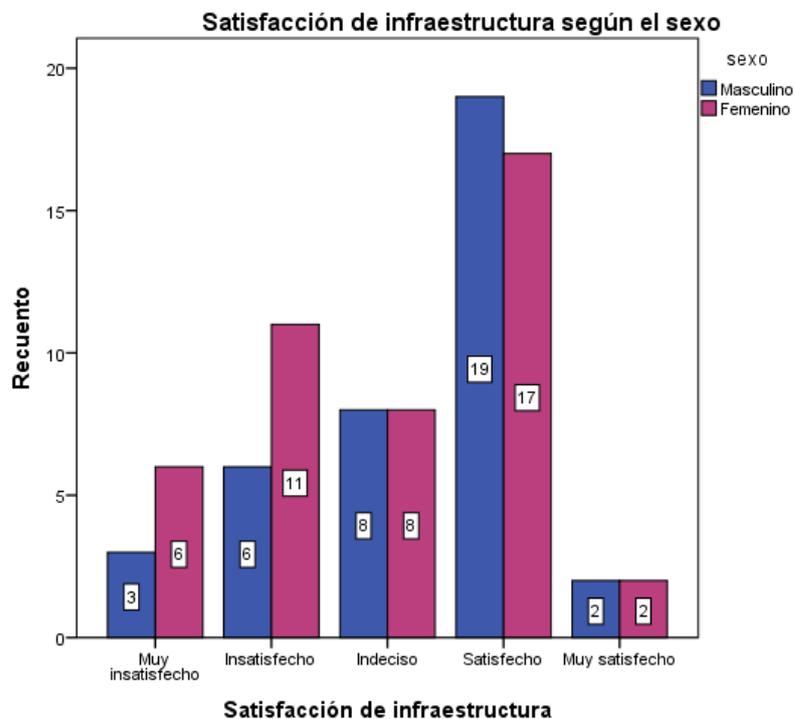
**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Satisfacción de infraestructura
U de Mann-Whitney	703.500
W de Wilcoxon	1693.500
Z	-1.300
Sig. asintótica (bilateral)	.193

a. Variable de agrupación: sexo

**Satisfacción de infraestructura\*sexo tabulación cruzada**

		sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Satisfacción de infraestructura	Muy insatisfecho	3	6	9
		33.3%	66.7%	100.0%
	Insatisfecho	7.9%	13.6%	11.0%
		6	11	17
	Indeciso	35.3%	64.7%	100.0%
		15.8%	25.0%	20.7%
	Satisfecho	8	8	16
		50.0%	50.0%	100.0%
	Muy satisfecho	21.1%	18.2%	19.5%
		19	17	36
		52.8%	47.2%	100.0%
		50.0%	38.6%	43.9%
	2	2	4	
	50.0%	50.0%	100.0%	
	5.3%	4.5%	4.9%	



Por lo tanto se puede decir que según el Sexo, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

d) Conclusión estadística

Se acepta la hipótesis nula encontrando diferencia significativa de Satisfacción de infraestructura entre ambos sexos.

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 06**  
**SATISFACCIÓN DE ENSEÑANZA DE LOS ALUMNOS SEGÚN EL**  
**CICLO ACADÉMICO**

**Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** Según el Ciclo académico, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

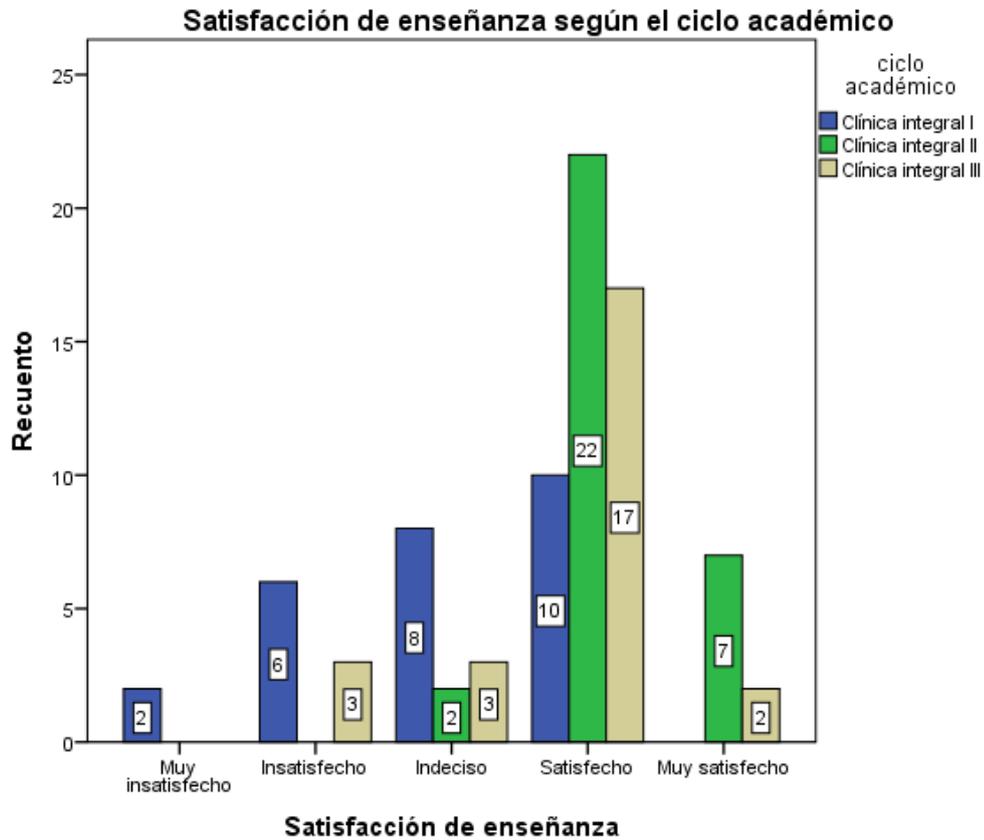
Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
	Satisfacción de enseñanza
Chi-cuadrado	24.143
gl	2
Sig. asintótica	.000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: ciclo académico

**Satisfacción de enseñanza\*ciclo académico tabulación cruzada**

		Ciclo académico			Total
		Clínica integral I	Clínica integral II	Clínica integral III	
Satisfacción de enseñanza	Muy insatisfecho	2	0	0	2
		100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Insatisfecho	6	0	3	9
		66.7%	0.0%	33.3%	100.0%
	Indeciso	8	2	3	13
		61.5%	15.4%	23.1%	100.0%
	Satisfecho	10	22	17	49
		20.4%	44.9%	34.7%	100.0%
	Muy satisfecho	0	7	2	9
		0.0%	77.8%	22.2%	100.0%
	Total	26	31	25	82
		31.7%	37.8%	30.5%	100.0%
		100.0%	100.0%	100.0%	



Por lo tanto se puede decir que según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

e) Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador encontrando diferencia significativa de Satisfacción de enseñanza de acuerdo al ciclo académico.

**CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 07**  
**SATISFACCIÓN DE ORGANIZACIÓN DE LOS ALUMNOS SEGÚN EL**  
**CICLO ACADÉMICO**

**Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** Según el Ciclo académico, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

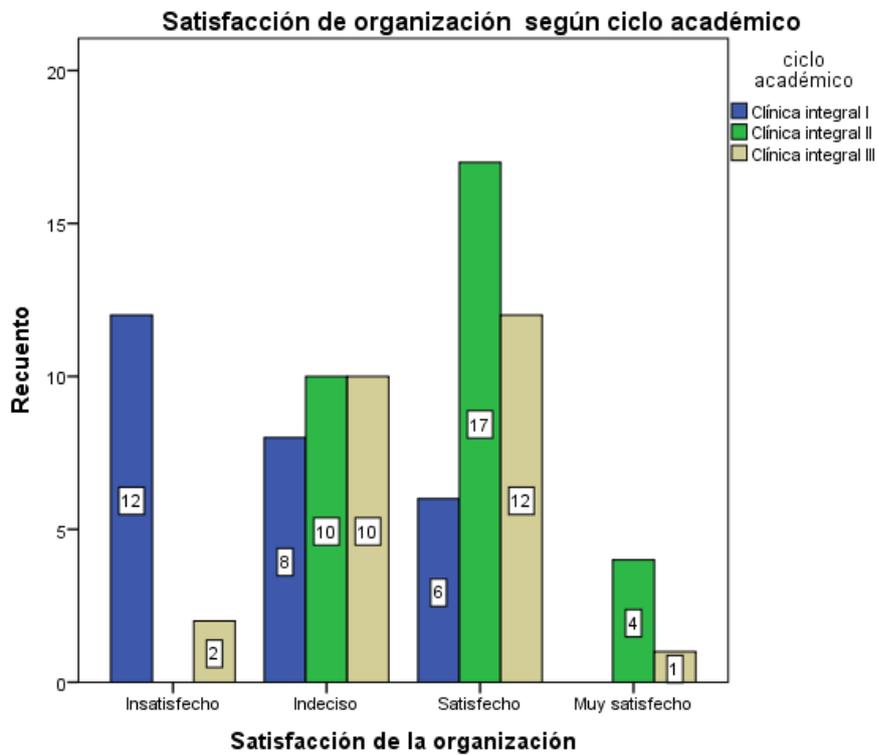
	Satisfacción de la organización
Chi-cuadrado	20.171
gl	2
Sig. asintótica	.000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: ciclo académico

**Satisfacción de la organización\*ciclo académico tabulación cruzada**

		Ciclo académico			Total
		Clínica integral I	Clínica integral II	Clínica integral III	
Satisfacción de la organización	Insatisfecho	12	0	2	14
		85.7%	0.0%	14.3%	100.0%
	Indeciso	46.2%	0.0%	8.0%	17.1%
		8	10	10	28
	Satisfecho	28.6%	35.7%	35.7%	100.0%
		30.8%	32.3%	40.0%	34.1%
	Muy satisfecho	6	17	12	35
		17.1%	48.6%	34.3%	100.0%
		23.1%	54.8%	48.0%	42.7%
		0	4	1	5
	0.0%	80.0%	20.0%	100.0%	
	0.0%	12.9%	4.0%	6.1%	
Total		26	31	25	82
		31.7%	37.8%	30.5%	100.0%
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Por lo tanto se puede decir que según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

#### Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador encontrando diferencia significativa de Satisfacción de organización de acuerdo al ciclo académico.

### **CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 08**

#### **SATISFACCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE LOS ALUMNOS SEGÚN EL CICLO ACADÉMICO**

#### **Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** Según el Ciclo académico, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Según el Ciclo académico, existe diferencia significativa de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

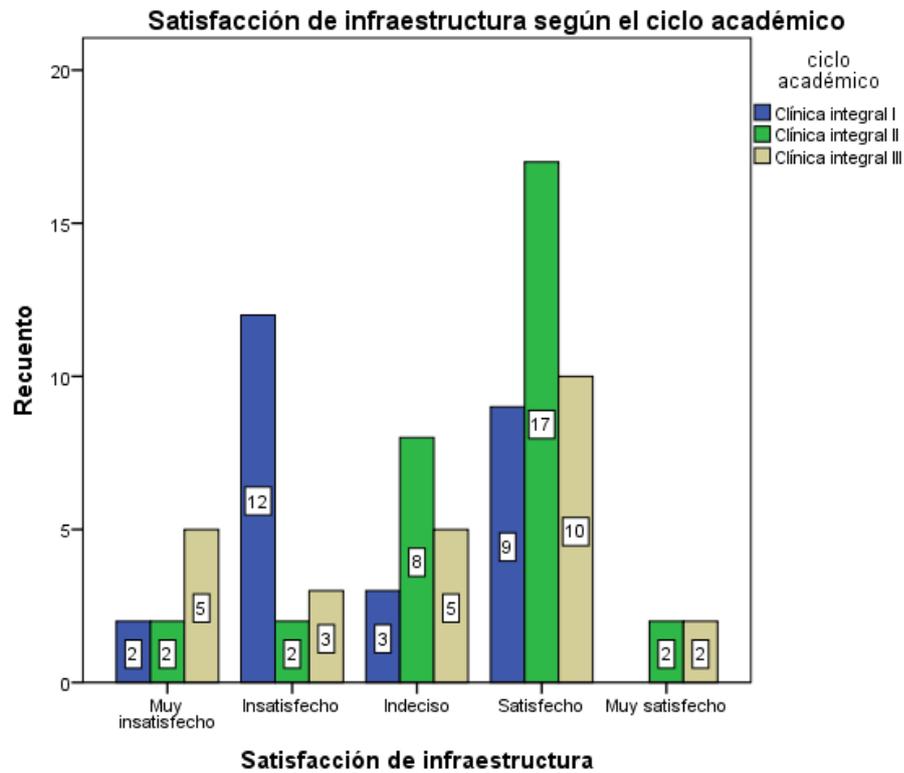
	Satisfacción de infraestructura
Chi-cuadrado	6.413
gl	2
Sig. asintótica	.054

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: ciclo académico

**Satisfacción de infraestructura\*ciclo académico tabulación cruzada**

		Ciclo académico			Total
		Clínica integral I	Clínica integral II	Clínica integral III	
Satisfacción de infraestructura	Muy insatisfecho	2	2	5	9
		22.2%	22.2%	55.6%	100.0%
	Insatisfecho	7.7%	6.5%	20.0%	11.0%
		12	2	3	17
	Indeciso	70.6%	11.8%	17.6%	100.0%
		46.2%	6.5%	12.0%	20.7%
	Satisfecho	3	8	5	16
		18.8%	50.0%	31.3%	100.0%
	Muy satisfecho	11.5%	25.8%	20.0%	19.5%
		9	17	10	36
	Total	25.0%	47.2%	27.8%	100.0%
		34.6%	54.8%	40.0%	43.9%
	0	2	2	4	
	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%	
	0.0%	6.5%	8.0%	4.9%	
	26	31	25	82	
	31.7%	37.8%	30.5%	100.0%	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	



Por lo tanto, se puede decir que según el Ciclo académico, no existe diferencia significativa de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

#### Conclusión estadística

Se acepta la hipótesis nula no encontrando diferencia de satisfacción de infraestructura en los ciclos académicos

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo de investigación tuvo como finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA, Huancayo- 2018, los cuales se obtuvo como resultado que el 58.5% se encuentran satisfechos y muy satisfechos mientras que solo el 12.2% se encuentran insatisfechos, siendo esto un factor muy importante para poder fortalecer en este grupo de alumnos. Para Palominos, Quezada y otros (2015)<sup>1</sup>, los resultados que obtuvieron dan cuenta de una alta satisfacción general con el servicio, basado en la percepción de reputación de la universidad y un alto involucramiento del usuario en su proceso de aprendizaje. Se encontraron, además, niveles de insatisfacción tanto en la calidad de servicio administrativo y equipamiento e infraestructura, es así que se puede corroborar ambos resultados en las investigaciones.

García cruz Josefina Arimatea (2008)<sup>2</sup>, corrobora también los resultados obtenidos con la investigación, el cual se encontró que existe diferencia significativa ( $p = 0.000$ ) de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología.

En el estudio de Cortes M<sup>46</sup> para evaluar el desempeño docente encontró mediante una encuesta realizada a los alumnos manifiestan que el desempeño docente es regular y los alumnos percibieron que el 43,3% en la institución educativa “José María Arguedas” Los Olivos – 2017, muestran

que la satisfacción estudiantil es regular. Así también en el estudio de Quevedo (2015)<sup>42</sup> los resultados obtenidos detectaron relación significativamente con el desempeño pero también se basó a la teoría de Fernández (2002)<sup>43</sup> indicó que es una función que el maestro realiza de manera continua para el desarrollo de sus sesiones de cada clase, teniendo en cuenta su vocación de servicio para la calidad y eficacia de su trabajo. Sin embargo, hay una similitud con la de Comezaña (2013) Asimismo, la teoría de Mejías y Martínez (2009)<sup>45</sup> señalaron que la satisfacción estudiantil es cuando se adquiere un servicio de calidad en una institución a la vez atienden las necesidades de los alumnos, en relación de estos con sus maestros y los contenidos de las materias”.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que el 58.5 % están satisfechos y muy satisfechos sin embargo se encontró que el 29.3% se encuentra aún indecisos sobre la satisfacción frente al desempeño de los docentes y un 12.2% se encuentran insatisfechos siendo un factor importante el poder fortalecer a este grupo de alumnos, mediante las tutorías y seguimiento respectivo.
- Así también se concluye que, según el Sexo, no existe diferencia significativa ( $p = 0.104$ ) de la satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.
- Se concluye que, según el Ciclo académico, existe diferencia significativa ( $p = 0.000$ ) de la Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.
- Se concluye que, según el Sexo, no existe diferencia significativa ( $p= 0.349$ ) de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.
- Se concluye que, según el Sexo, no existe diferencia significativa ( $p= 0.361$ ) de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.
- Se concluye también que, según el Sexo, no existe diferencia significativa ( $p = 193$ ) de la Satisfacción de infraestructura de los

alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

- Se concluye que, según el Ciclo académico, existe diferencia significativa ( $p= 0.000$ ) de la Satisfacción de enseñanza de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.
- Se concluye que, según el Ciclo académico, existe diferencia significativa ( $p= 0.000$ ) de la Satisfacción de organización de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.
- Y por último se concluye que, según el Ciclo académico, no existe diferencia significativa ( $p=0.000$ ) de la Satisfacción de infraestructura de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA – 2018.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda actividades eficientes dentro de la institución que nos permitan identificar las necesidades de nuestros alumnos.
- Se recomienda a los docentes promover estrategias de aprendizaje, talleres de coaching, que exijan desarrollar y lograr una satisfacción adecuada en los alumnos.
- Se recomienda a los docentes recibir constantes capacitaciones y talleres respecto a la calidad educativa y mejora del plan de estudio de nuestra UPLA.
- Se recomienda permanente coordinación con la dirección de la escuela profesional de odontología para promover estrategias en la mejora de la satisfacción de los alumnos

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Palominos Belmar Pedro Iván, Quezada Llanca Luis Ernesto, Osorio Rubio Claudio Andrés, Torres Ortega José Antonio, Liipi Valenzuela Luis Miguel. (2015). “satisfacción de los alumnos con el servicio de formación educativa universitaria de una universidad pública en Chile”, Chile. Revista Iberoamericana de Educación Superior, vol. VII, núm.18, 2016, pp.130-142.
2. García Cruz Josefina Arimatea. (2008). La calidad de gestión académico-administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los alumnos de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM. Tesis. Lima: Perú.
3. Martínez Chairez Guadalupe Ivan, Guevara Ariza Albertico y Valles Ornelas María Manuela. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. Ra Ximhai, vol. 12, núm. 6, julio-diciembre, 2016, pp. 123-134 Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México
4. Cortes, Generalidades sobre metodología de la investigación (2004)
5. Escuela de Postgrado Universidad Cesar Vallejo. Diseño y desarrollo del proyecto de investigación – Guía de aprendizaje. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo: 2015
6. Asua B. Globalización, Sociedad de la Información y Formación en las Organizaciones. Citado por Cejas, Magda. En Visión Gerencial. Año 4. Nº 1. Vol 4. Enero – Junio 2005. [Fecha de acceso: 10 Dic

2016]. Disponible en:

<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25077/2/articulo2.pdf>

7. Beltrán JA, Seijas YJ. Estudio comparativo de la satisfacción al cliente como ventaja competitiva en farmacias de autoservicio en San Juan de los Morros, Estado Guárico (Caso de farmacia SAAS y farmacia La Coromoto). [Trabajo Final de Grado presentado para optar al título de Licenciados en Administración Comercial]. Venezuela – Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales – Programa de Administración Comercial; 2008. [Fecha de acceso: 06 Dic 2016] Disponible en:  
<http://trabajosdegrado2014.blogspot.pe/2010/12/satisfaccion-al-cliente-en-farmacias.html>
8. Bolaños G, Mongrut U, Morales M, Muñoz E, Sagastegui A, Toribio R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao. 2009. [Fecha de acceso: 25 Nov 2016]. Disponible en: URL:  
<http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/7-%20Calidad%20Satisfaccion.htm>.
9. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. En: Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General: 2000;397-9.

10. Corbella A, Saturno P. Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: cómo empezar. En: Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General: 2002;123-9.
11. Cuba M. Calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios. Revista Cubana Farmacéutica. 2008; N°3, 32-38.
12. Darlow, Janelle, Mollet, Clas Una queja es un Registro, 2000. Barcelona - España
13. Dávila R, Tito M. Satisfacción del usuario de los Servicios de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. de Ciencias de la Salud 2:2 2007: 40-47.
14. Donabedian, A. (1996). Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica.
15. Donabedian A. 1980. Exploration in quality Assessment and monitoring the definition of Quality and Approaches to its assessment. Editorial Health Administration Press. USA. 120 pp
16. Dueñas O. (2012). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Ob. Cit. p.3.
17. Fernández R. La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. España: Editorial Club Universitario; 2010.
18. Gilmore, C. y MORAES, H. (2009). Manual de Gerencia de la Calidad. Ob.Cit. p.2, 3. Gutierrez (1996)
19. Hernández, Fernández y Baptista (2010). Los paradigmas de la investigación científica. México.

20. Hernández PC, Jiménez DJ, Rivera MY. Evaluación de la Calidad del Servicio de Farmacias San Nicolás. Tesis. Universidad Tecnológica de El Salvador. 2012. [Fecha de acceso: 05 Dic 2016]. Disponible en: <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55418.pdf>.
21. Huamán F, Márquez RL. Calidad de Atención en el Servicio de Farmacia Central del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, Perú, 2013. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima – Perú: Universidad Wiener; 2013.
22. Kotler P. Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición. México: Pearson Educación; 2001.
23. Marriner, A. (1999). Modelos y Teorías de Enfermería. 4ta. Ed. Harcourt. Brace. España
24. Marroquin R, Rojas JB. Calidad de atención al usuario del Servicio de Farmacia – Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, Febrero 2014. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima – Perú: Universidad Wiener; 2014.
25. Ministerio de Salud. Plan Nacional Concertado de Salud. Perú: Ministerio de Salud; 2007.
26. Ministerio de Salud. RM 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Política Nacional de Calidad en salud. Perú: Ministerio de Salud; 1997.

27. Ministerio de Salud. Documento técnico “Sistema de gestión de calidad en salud, en el marco de la política nacional de calidad en salud, la descentralización y el aseguramiento universal en salud”. Perú: Ministerio de Salud; 2010.
28. Ministerio de Salud (2012). Satisfacción del Usuario Externo. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo>.
29. OMS. Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud. Ottawa; 1986
30. OPS / OMS. Manual de Gerencia de la calidad, Wash-USA; 1996.
31. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. En Anales de Documentación, N° 3 Año 2000: Pág. 139 – 153. [Citado 04 Dic 2016]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/Marybookie/la-satisfacción-del-usuario>
32. Real Academia Española. Calidad. Diccionario de la Lengua Española. [Fecha de acceso: 22 Nov 2016]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
33. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. En: Anales de Documentación, N° 3 Año 2000: Pág. 139 – 153. [Fecha de acceso: 18 Nov 2016] Disponible en: <http://www.slideshare.net/Marybookie/la-satisfaccion-del-usuario>

34. Rojas GM, Bernaola NE. Nivel de satisfacción percibida por usuarios del Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez- Angamos EsSalud, Lima. Enero 2015. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima – Perú: Universidad Wiener; 2015.
35. Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. En: Rev. O.F.I.L. 2015, 25; 3:137 -144. España. Disponible en: <http://www.revistadelaofil.org/wp-content/uploads/2015/08/Original-1.pdf>
36. Wong Y, García L, Rodríguez E. Percepción de la calidad de atención de los Servicios de Salud: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa durante Noviembre 2,002. Nicaragua. [Fecha de acceso: 25 Nov 2016] Disponible en: [http://www.minsa.gob.ni/bns/tesis\\_sp/21.pdf](http://www.minsa.gob.ni/bns/tesis_sp/21.pdf).
37. Zelaya R. Estudio de investigación de mercado sobre satisfacción del cliente y preferencia de medios en la ciudad de Arequipa. 2006. [Fecha de acceso: 30 Nov 2016]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/satisfaccion-cliente-preferencia-medios-arequipa/satisfaccion-cliente-preferencia-medios-arequipa.pdf>.
38. Cortés M. e Iglesias M. Generalidades sobre la Metodología de la Investigación. 1ra. Edición. México: Editorial Ana Polkey Gómez. 2004.

39. Carrasco S. Metodología de la investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos. 2009.
40. Supo J. Seminarios de Investigación Científica. Perú: Bioestadístico.com. 2012.
41. Sánchez C. H, Reyes M. C. Metodología de la Investigación Científica. Cuarta ed. Sánchez C. H, Reyes M. C, editors. Lima: Visión Universitaria.; 2004.
42. Quevedo, L. (2015). La gerencia institucional y el desempeño docente en la institución educativa “María Parado de Bellido “Rímac – 2013. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
43. Fernández, M., Ferrer, R. y Roig, A. (2013). Entornos virtuales: predicción de la satisfacción en contexto universitario. Revista de Medios y Educación, 100 (1), 167 – 181.
44. Comezaña, k. (2013). La gestión tutorial, según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los alumnos de secundaria. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
45. Martínez, D. y Mejías, A. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Docencia Universitaria. 5, (9), 261 - 274.

46. Cortez M. El desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa Jose Maria Arguedas Los Olivos- 2017. Tesis para el grado de maestro Universidad Cesar Vallejo.2018

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Satisfacción de los alumnos con el desempeño de sus docentes de odontología de la UPLA , Huancayo

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDIC
----------	-----------	-----------	-----------	-------



12. Estás de acuerdo como la dirección resuelve los problemas y/o alguna queja de los alumnos de clínica o consideras que es en vano.

13. Estás satisfecho con la infraestructura para las prácticas de la asignatura de clínica integral

14. Estás satisfecho con las unidades dentales de la asignatura clínica integral

15. Las clínicas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.

16. Las instalaciones de servicios básicos (agua, desagüe y luz) de las clínicas se encuentran en buen estado para la unidad y/o sillón dental que usted utiliza en la asignatura clínica integral.


## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	TIPO	INDICADOR	INDICE	ESCALA
Satisfacción de los alumnos	Los docentes con buen nivel de desempeño de sus funciones laborales contribuirán a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos	CUALITATIVO	MUY SATISFECHO SATISFECHO PROMEDIO INSATSFECHO MUY INSATISFECHO	SERVQUAL	ORDINAL
Sexo	Características físicas externas	CUALITATIVO DICOTOMICO	Masculino Femenino	FRD	NOMINAL
Ciclo académico	Ciclos o niveles de estudios en el estudiante de pregrado	CUALITATIVO POLITOMICO	VIII Ciclo IX Ciclo X Ciclo.,Etc.	FRD	NOMINAL

**Prueba para evaluar la consistencia interna de la variable  
Satisfacción de los alumnos**

**(16 Ítems)**

- **N° de Personas evaluadas:** 12 alumnos.

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	12	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.887	16

- La Fiabilidad del instrumento Satisfacción de los alumnos : **Es Bueno**

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION : Universidad Peruana Los Andes Huancayo\_ Perú

INVESTIGADOR: Katia Stephanie López Bullón

PROYECTO : *Satisfacción de los estudiantes con el desempeño de sus docentes de odontología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-2018.*

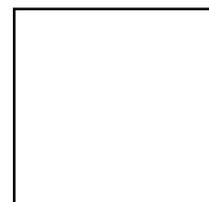
Por medio de este documento hago constar que acepto voluntariamente la participación en la investigación titulada *Satisfacción de los estudiantes con el desempeño de sus docentes de odontología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo- 2018.* A cargo de la bachiller Katia Stephanie López Bullón de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo. Se me ha explicado que el propósito del estudio el cual es de Determinar el nivel de conocimiento sobre prescripción antibiótica de los internos de odontología de la Universidad Peruana Los Andes. Que para su efecto utilizaran una encuesta, para poder recolectar la información necesaria para el estudio. Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es simplemente con fines científicos.

Se me ha explicado que los materiales no comprometen ningún riesgo porque es una encuesta y no hay intervención alguna. El personal que realizara el estudio es un personal calificado.

Firmo el documento como prueba de mi aceptación recibiendo previamente la información y objetivo del trabajo, además la información obtenida, además la información obtenida se manipulara con confidencialidad y solo con fines científicos que en ningún caso será publicado el nombre o identificación.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al 945338819

Apellidos y nombres:	
DNI:	
Firma:	
Fecha:	



Huella Dig



## DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, LÓPEZ BULLÓN, Katia Stephanie. Identificada con DNI N° 72793937, egresada de la escuela profesional de Odontología, vengo implementando el proyecto de tesis titulado “SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL DESEMPEÑO DE SUS DOCENTES DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, HUANCAYO - 2018”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación basado en los artículos 6 y 7 del reglamento del comité de ética de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 04 de diciembre 2019.

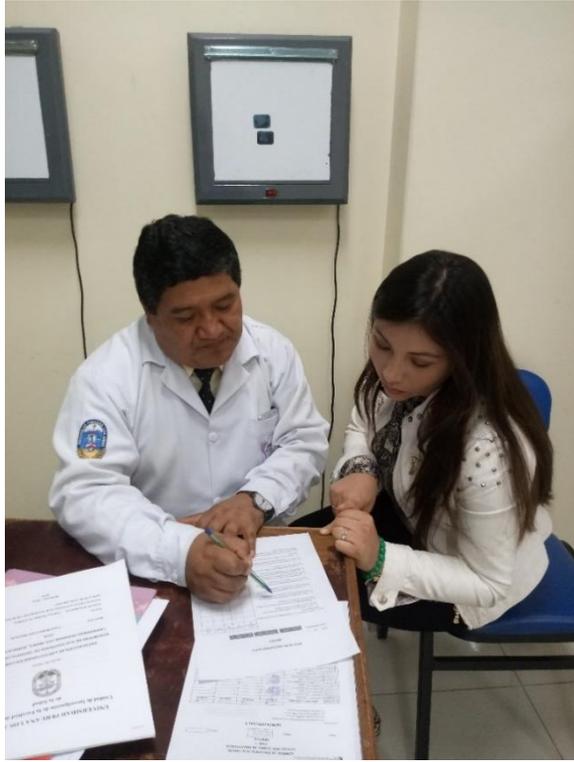


---

**LÓPEZ BULLÓN. Katia Stephanie**  
**Responsable de investigación**

## FOTOS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO











## RESOLUCIÓN Nº 0292-DFCC.SS.-UPLA-2019

Huancayo, 18.02.2019

### EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**VISTOS:** Ley Universitaria N° 30220, Resolución N° 011-2015-AU, Estatuto Adecuado a la Ley Universitaria N° 30220, Resolución N° 0750-2016-CU, Formato Único de Trámite N° 0578632, Oficio N° 0375-2018-D-EP-OD-FCS/UPLA, Informe N° 0135-2019/CGyT/FCC.SS/UPLA, Proveído N° 0730-2019-D-FCCSS-UPLA, respectivamente, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativas aplicables. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, De gobierno, Académico, Administrativo y Económico<sup>1</sup>;

Que, la Asamblea Universitaria de la Universidad Peruana Los Andes de fecha 27.01.2015 aprueba y proclama el Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes, adecuado a la Ley Universitaria N° 30220 en cumplimiento a lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Ley Universitaria antes citada y dispone su vigencia a partir del día siguiente<sup>2</sup>;

Que, el Decano tiene la atribución de dirigir administrativamente la Facultad<sup>3</sup>;

Que, los egresados de la Universidad Peruana Los Andes que hayan obtenido el Grado Académico de Bachiller pueden obtener el Título Profesional mediante las siguientes modalidades: Tesis y Trabajo de Suficiencia Profesional<sup>4</sup>;

Que, aprobado el Proyecto de Investigación y nominado el o los Asesores, previo informe del Coordinador de Grados y Títulos, el Decano emite Resolución y ordena el registro en el libro correspondiente<sup>5</sup>;

Que, el/la bachiller LOPEZ BULLON KATIA STEPHANIE mediante Formato Único de Trámite N° 0578632 de fecha 20.11.2018 ha presentado el Proyecto de Investigación: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL DESEMPEÑO DE SUS DOCENTES DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, HUANCAYO - 2018 para la Inscripción respectiva;

Que, el Director de la Escuela Profesional de ODONTOLOGÍA de la Facultad de Ciencias de la Salud mediante Oficio N° 0375-2018-D-EP-OD-FCS/UPLA de fecha 28.11.2018 informa que el Proyecto de Investigación indicado en el considerando anterior, ha sido aprobado para su desarrollo, remitiéndose el expediente a la Coordinadora de Grados y Títulos de la Facultad para la continuación del trámite correspondiente;

Que, la Coordinadora de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud mediante Informe N° 0135-2019/CGyT/FCC.SS/UPLA de fecha 04.02.2019, declara procedente expedir la respectiva Resolución de APROBACIÓN de Inscripción del PROYECTO DE INVESTIGACIÓN; asimismo ha designado como docente ASESOR(A) del Proyecto de Investigación al siguiente Profesional MG. ZÚÑIGA GÓMEZ RUBÉN JEREMÍAS quien ha aceptado dicho asesoramiento conforme al documento adjunto al expediente; el o los asesores cumplan con la labor de orientación y supervisión permanente de la aplicación del Proyecto de Investigación, en un plazo no mayor de un año presentarán el informe culminado de su labor<sup>6</sup>;

Que, el Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud mediante Proveído N° 0730-2019-D-FCCSS-UPLA de fecha 06.02.2019 remite el expediente a Secretaría Docente para la emisión de la resolución correspondiente;

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto de la Universidad, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes y demás disposiciones legales vigentes, se;

**RESUELVE:**

**Art.1°** APROBAR la INSCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL DESEMPEÑO DE SUS DOCENTES DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, HUANCAYO - 2018 presentado por el/la bachiller LOPEZ BULLON KATIA STEPHANIE para optar el Título Profesional de CIRUJANO DENTISTA.

**Art.2°** NOMBRAR como DOCENTE ASESOR(A) del Proyecto de Investigación al siguiente Profesional MG. ZÚÑIGA GÓMEZ RUBÉN JEREMÍAS.

**Art.3°** ESTABLECER la VIGENCIA DE INSCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN de un año calendario a partir del 18.02.2019 hasta el 17.02.2020.

**Art.4°** HACER DE CONOCIMIENTO la presente Resolución a las instancias pertinentes para los fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



  
Mg. Nancy B. Cárdenas Morales  
Secretaría Docente (a)



  
Dr. Williams Ronald Olivera Acuña  
Decano

<sup>1</sup> Artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220  
<sup>2</sup> Capítulo I, Artículo 1° de la Resolución N° 011-2015-AU de fecha 27.01.2015  
<sup>3</sup> Artículo 43° (inc. b) del Estatuto adecuado a la Ley Universitaria N° 30220  
<sup>4</sup> Artículo 14° del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes  
<sup>5</sup> Artículo 23° del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes  
<sup>6</sup> Artículo 25° del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes

VAN (16) FOLIOS + 01 ANILLADO  
Cc.: DECANO / CGyT EXP. (01) / INTERESADO(A) (01) / ARCHIVO  
WROANBCM/arvd

11/02/2019 12:47:43 p.m.

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Solicito: **EJECUTAR PROYECTO DE INVESTIGACION**

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
SD.

Yo, **LOPEZ BULLON KATIA STEPHANIE** identificado con  
DNI N° **72793937** y Código de Matrícula **A84089H** alumna de la Facultad de Ciencias  
de la Salud de la Carrera Profesional de ODONTOLOGÍA; ante usted con el debido  
respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que habiendo concluido satisfactoriamente mis estudios de pregrado y con grado de  
bachiller de vuestra casa de estudios, y que mediante la Resolución N° 0292-  
DFCC.SS.-UPLA-2019 de fecha 18-02-2019 la cual aprueba la inscripción de mi  
“PROYECTO DE INVESTIGACION: SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES CON  
EL DESEMPEÑO DE SUS DOCENTES DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD  
PERUANA LOS ANDES, HUANCAYO – 2018”.

Solicito autorización y brindar facilidades para mi ingreso a las aulas de Clínica I, II y  
III de la carrera profesional de Odontología, a fin que pueda desarrollar las actividades  
de; encuestas y tomas de fotografías, información que es necesaria para el desarrollo  
de mi proyecto de investigación con la finalidad de la obtención del grado profesional  
de cirujano dentista. Así mismo debo mencionar que la presente solicitud se basa en  
el acompañamiento y orientación de mi docente Asesor MG. ZUÑIGA GOMEZ  
RUBEN JEREMIAS.

**POR LO EXPUESTO:**

Pido a Ud. Señor decano acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero  
alcanzar.

Huancayo 08 de abril del 2019

  
.....  
**LOPEZ BULLON KATIA STEPHANIE**  
COD.N°A84089H

  
.....  
**MG. ZUÑIGA GOMEZ RUBEN JEREMIAS**  
ASESOR.



- 13. Estás satisfecho con la infraestructura para las prácticas de la asignatura de clínica integral
- 14. Estás satisfecho con las unidades dentales de la asignatura clínica integral
- 15. Las clínicas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.
- 16. Las instalaciones de servicios básicos (agua, desagüe y luz) de las clínicas se encuentran en buen estado para la unidad y/o sillón dental que usted utiliza en la asignatura clínica integral.




**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA**



-----  
 “Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

Huancayo, 08 de abril de 2019.

**OFICIO No. 0116-2019-D-EP-OD-FCS/UPLA**

**Señor:**  
**LOPEZ BULLON KATIA STEHANIE**  
 BACHILLER DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

Presente. -

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**REFERENCIA : PROVEIDO N° 2070-2019-D-FCCSS-UPLA**

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente, y a la vez en atención al documento en referencia, manifestarle que se acepta lo solicitado para ejecución de Proyecto de Tesis titulado “SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL DESEMPEÑO DE SUS DOCENTES DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, HUANCAYO- 2018”, brindando facilidades necesarias en las clínicas I,II y III, para ejecución de dicho estudio.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle mi mayor consideración y especial deferencia.

Atentamente,



**MG. HOLY ANGEL REYES LOPEZ**  
 DIRECTOR DE LA ESCUELA  
 PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

*Voto*  
*Clinica II*  
*[Signature]*  
 (Van en 06 folios)  
 FJMP/sdv.  
 12/04/19

*Para su ejecución en la Clínica que solicita.*  
*[Signature]*  
 11-04-19.

Facultad de Ciencias de la Salud  
Decanato

Expediente : 2070 ( 8/04/2019 )

Documento : Solicitud 614422

Asunto : EJECUTAR PROYECTO DE INVESTIGACION

De : LOPEZ BULLON KATIA STEPHANIA

PROVEÍDO N° 2070 -2019-D-FCCSS-UPLA

Visto, pase a : Escuela Profesional de Odontología

Para : Se autoriza/ Coordinar con el Director de la E.P Odontología para su trabajo v horarios

unes, 8 de Abril de 2019 10:50 a. m.

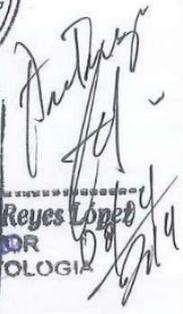


  
Dr. Williams R. Olivera Acuña  
Decano

C.c.: arch.  
Va en ( ) folios  
WROA/RBM



UNIVERSIDAD PERUANA "LOS ANDES"  
FCS. E.P. ODONTOLOGIA  
08 ABR 2019  
Ig. Roly Angel Reyes Lopez  
Reg. N°: ..... Hora: .....  
Folios: ..... Firma: .....





**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

**INFORME N° 001-RJZG-EP-OD-F.CC.SS.UPLA/2019**

**A** : **PS. MARY R. ROMÁN BRAVO**  
Coordinadora de Grados y Títulos  
Facultad de Ciencias de la Salud

**ASUNTO** : CULMINACION DE TESIS

**FECHA** : Huancayo, 03 de Julio del 2019.

Por el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y comunicarle que habiendo sido designado como asesor de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL DESEMPEÑO DE SUS DOCENTES DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, HUANCAYO – 2018**, con Resolución No. 0292-DFCC.SS.UPLA-2019 de fecha 18.02.2019 de la bachiller: **LÓPEZ BULLÓN KATIA STEPHANIE** de la Escuela Profesional de Odontología, a fin de optar el **Título Profesional de Cirujano Dentista**. Se informa que dicho trabajo de investigación a sido culminado, comunico a usted que la Tesis se encuentra **APTA** para su sustentación.

Es cuanto informo a usted, para su conocimiento y fines consiguientes.

Atentamente,

  
**MG. ZÚÑIGA GÓMEZ RUBÉN JEREMÍAS**  
ASESOR  
Mag. Rubén J. Zúñiga Gómez  
CIRUJANO DENTISTA  
COP 16598



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, otorga la presente:

---

---

## CONSTANCIA

---

---

A: **LOPEZ BULLÓN KATIA STEPHANIE**

Quien pasó su Informe Final titulado: **SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL DESEMPEÑO DE SUS DOCENTES DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, HUANCAYO – 2018** por el Software TURNITIN, el cual arrojó un **28%** de similitud, por lo tanto como se encuentra dentro del porcentaje promedio aceptado, puede continuar con los trámites respectivos.

Huancayo, 03 de julio de 2019

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

  
Dra. Melva Iparaguire Meza  
DIRECTORA

---

Av. Calmell Del Solar S/N – Chorrillos / Teléfono 218594

## CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### JUICIO DE EXPERTOS:

Experto: Mg Rubén J. Luíña Gómez Cargo: Docente

**Instrucciones:**

A continuación usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en once aspectos diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check ( ) si no le encuentra ninguna objeción o una (x) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

Nº	Preguntas	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	Sexo	Ciclo académico
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
3	¿El orden de esta pregunta y/o variable es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito del estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones y sugerencias:

---



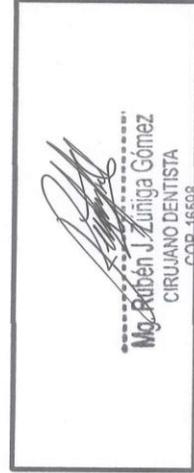
---



---



---





13. Estás satisfecho con la infraestructura para las prácticas de la asignatura de clínica integral

14. Estás satisfecho con las unidades dentales de la asignatura clínica integral

15. Las clínicas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.

16. Las instalaciones de servicios básicos (agua, desagüe y luz) de las clínicas se encuentran en buen estado para la unidad y/o sillón dental que usted utiliza en la asignatura clínica integral.


**JUICIO DE EXPERTOS:**

Experto: Jaime Antúnez Sforzaly

Cargo: Docente UOLA

**Instrucciones:**

A continuación usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en once aspectos diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check ( ) si no le encuentra ninguna objeción o una (x) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	Sexo	Ciclo académico
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
3	¿El orden de esta pregunta y/o variable es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito del estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones y sugerencias:

---



---



---



---





- 13. Estás satisfecho con la infraestructura para las prácticas de la asignatura de clínica integral
- 14. Estás satisfecho con las unidades dentales de la asignatura clínica integral
- 15. Las clínicas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.
- 16. Las instalaciones de servicios básicos (agua, desagüe y luz) de las clínicas se encuentran en buen estado para la unidad y/o sillón dental que usted utiliza en la asignatura clínica integral.


ANEXOS 02

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Ciudad Huancayo, Marzo de 2019

Estimado (a) señor (a):

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada **“Satisfacción de los estudiantes con el desempeño de sus docentes de odontología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo- 2018”**.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Katia Stephanie López Bullón

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: James Anticoma Gonzalez

Instituto donde Trabaja: Docente UPLS

Título de Pregrado: Cirujano Dentista

Título de Postgrado: Gerencia Servicio de Salud Institución

donde lo obtuvo: U.164.

Año: \_\_\_\_\_

Título de la Investigación:

**“SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL DESEMPEÑO DE SUS  
DOCENTES DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS  
ANDES, HUANCAYO- 2018”**

### INSTRUCCIONES

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos, la cual está formada por once preguntas.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

## Constancia

Juicio de experto

Yo, Janus Quintana Gonzales, con Documento Nacional de Identidad No. 08661188 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por el bachiller Katia Stephanie López Bullón en la investigación: **“Satisfacción de los estudiantes con el desempeño de sus docentes de odontología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo- 2018”**



Huancayo, Marzo 2019

## FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ENCUESTA

SEXO:    M    F

CICLO ACADÉMICO:

Clínica Integral I

Clínica Integral II

Clínica Integral III

1. Estás conforme con la metodología (forma de enseñar) de tus Docentes.
2. Estás conforme con la evaluación que tienen los docentes de la asignatura clínica integral.
3. El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con los avances tecnológicos.
4. Estás satisfecho con el servicio académico que te brinda los docentes de la asignatura Clínica Integral.
5. Los Docentes de la Asignatura clínica integral son tolerantes para tu enseñanza y aprendizaje.
6. Los Docentes de la Asignatura clínica integral son buenos para tu enseñanza y aprendizaje.
7. Los Docentes de la Asignatura clínica integral son competentes para tu enseñanza y aprendizaje.
8. Las sanciones para los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son adecuados.
9. La solución de la dirección es rápida ante un problema de la asignatura clínica integral
10. La comunicación que se practica en la clínica durante la práctica de la asignatura clínica integral es asertiva.
11. El trato que te brindan tus profesores contribuye a tu formación.
12. Estás de acuerdo como la dirección resuelve los problemas y/o alguna queja de los estudiantes de clínica o consideras que es en vano.

Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Indeciso (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)

- 13. Estás satisfecho con la infraestructura para las prácticas de la asignatura de clínica integral
- 14. Estás satisfecho con las unidades dentales de la asignatura clínica integral
- 15. Las clínicas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.
- 16. Las instalaciones de servicios básicos (agua, desagüe y luz) de las clínicas se encuentran en buen estado para la unidad y/o sillón dental que usted utiliza en la asignatura clínica integral.


ANEXOS 02

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Ciudad Huancayo, Marzo de 2019

Estimado (a) señor (a):

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada **“Satisfacción de los estudiantes con el desempeño de sus docentes de odontología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo- 2018”**.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Katia Stephanie López Bullón

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: David Fede Huastuya

Instituto donde Trabaja: UPLA

Título de Pregrado: Cicujoso Dentista

Título de Postgrado: Magister en Gestión serv. Salud Institución  
donde lo obtuvo: UPLA

Año: 2012

Título de la Investigación:

**“SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL DESEMPEÑO DE SUS  
DOCENTES DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS  
ANDES, HUANCAYO- 2018”**

#### **INSTRUCCIONES**

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos, la cual está formada por once preguntas.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

## Constancia

Juicio de experto

Yo, James Anticorona Gonzales, con Documento Nacional de Identidad No. 08661188 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por el bachiller Katia Stephanie López Bullón en la investigación: **“Satisfacción de los estudiantes con el desempeño de sus docentes de odontología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo- 2018”**



Huancayo, Marzo 2019

## FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ENCUESTA

SEXO:  M  F

CICLO ACADÉMICO:

Clínica Integral I

Clínica Integral II

Clínica Integral III

1. Estás conforme con la metodología (forma de enseñar) de tus Docentes.
2. Estás conforme con la evaluación que tienen los docentes de la asignatura clínica integral.
3. El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con los avances tecnológicos.
4. Estás satisfecho con el servicio académico que te brinda los docentes de la asignatura Clínica Integral.
5. Los Docentes de la Asignatura clínica integral son tolerantes para tu enseñanza y aprendizaje.
6. Los Docentes de la Asignatura clínica integral son buenos para tu enseñanza y aprendizaje.
7. Los Docentes de la Asignatura clínica integral son competentes para tu enseñanza y aprendizaje.
8. Las sanciones para los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son adecuados.
9. La solución de la dirección es rápida ante un problema de la asignatura clínica integral
10. La comunicación que se practica en la clínica durante la práctica de la asignatura clínica integral es asertiva.
11. El trato que te brindan tus profesores contribuye a tu formación.
12. Estás de acuerdo como la dirección resuelve los problemas y/o alguna queja de los estudiantes de clínica o consideras que es en vano.

Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Indeciso (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)
			4	
				5
			4	
				5
			4	
			4	
			4	
			4	
			4	
			4	
			4	

13. Estás satisfecho con la infraestructura para las prácticas de la asignatura de clínica integral
14. Estás satisfecho con las unidades dentales de la asignatura clínica integral
15. Las clínicas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.
16. Las instalaciones de servicios básicos (agua, desagüe y luz) de las clínicas se encuentran en buen estado para la unidad y/o sillón dental que usted utiliza en la asignatura clínica integral.

X				
X				
X				
X				

## FIGHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ENCUESTA

SEXO: M  F

CICLO ACADÉMICO:

Clínica Integral I   
  Clínica Integral II   
  Clínica Integral III

	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Indeciso (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)
1. Estás conforme con la metodología (forma de enseñar) de tus Docentes.				X	
2. Estás conforme con la evaluación que tienen los docentes de la asignatura clínica integral.	X				
3. El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con los avances tecnológicos.			X		
4. Estás satisfecho con el servicio académico que te brinda los docentes de la asignatura Clínica Integral.				X	
5. Los Docentes de la Asignatura clínica integral son tolerantes para tu enseñanza y aprendizaje.			X		
6. Los Docentes de la Asignatura clínica integral son buenos para tu enseñanza y aprendizaje.				X	
7. Los Docentes de la Asignatura clínica integral son competentes para tu enseñanza y aprendizaje.				X	
8. Las sanciones para los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son adecuados.			X		
9. La solución de la dirección es rápida ante un problema de la asignatura clínica integral			X		
10. La comunicación que se practica en la clínica durante la práctica de la asignatura clínica integral es asertiva.			X		
11. El trato que te brindan tus profesores contribuye a tu formación.				X	
12. Estás de acuerdo como la dirección resuelve los problemas y/o alguna queja de los estudiantes de clínica o consideras que es en vano.	X				

- 13. Estás satisfecho con la infraestructura para las prácticas de la asignatura de clínica integral
- 14. Estás satisfecho con las unidades dentales de la asignatura clínica integral
- 15. Las clínicas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.
- 16. Las instalaciones de servicios básicos (agua, desagüe y luz) de las clínicas se encuentran en buen estado para la unidad y/o sillón dental que usted utiliza en la asignatura clínica integral.

+				
+				
+				
+				