

# ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA, 2018

TEACHING STRATEGIES AND THE LEVEL OF THE STUDENTS' ACADEMIC SATISFACTION AT THE PROFESSIONAL SCHOOL OF TOURISM AND HOSPITALITY AT THE CATHOLIC UNIVERSITY OF SANTA MARIA, AREQUIPA, 2018

Yudy Djanira Wagner Carrillo<sup>1</sup>, Rosa Patricia Beltrán Molina<sup>1</sup>

(1) Universidad Católica de Santa María, Arequipa - Perú.

**RESUMEN:** El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre las estrategias de enseñanza y el nivel de satisfacción académica de estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, la población o universo está conformada por 157 estudiantes matriculados en el semestre par del año 2018, el estudio es de diseño no experimental correlacional de corte transversal y nivel explicativo, tipo básico con un enfoque cuantitativo, desarrollada en el área de la educación superior universitaria; aplicando dos cuestionarios, el primer cuestionario sobre el uso de estrategias de enseñanza y el segundo cuestionario sobre la satisfacción académica de los estudiantes de la EPTH, ambos instrumentos validados por juicio de expertos con un resultado de aplicabilidad, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado 0.89 y 0.96 respectivamente para cada variable y el estadístico Chi Cuadrado, hallando que las estrategias más utilizadas por los docentes son las centradas en la transmisión de la información con el 37.6%, consideradas como estrategias de enseñanza tradicionales y el mayor porcentaje de satisfacción académica se relaciona con el nivel de autorrealización del estudiante con un 51%; como conclusión tenemos que existe relación positiva entre las estrategias de enseñanza y la satisfacción académica de estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María ( $P < 0.05$ ; según tau b de Kendall existe una correlación moderada  $\pi = 0.51$ ).

**Palabras clave:** Estrategias de enseñanza, satisfacción Académica, estudiantes universitarios, estudiantes de turismo, educación superior y calidad educativa.

**ABSTRACT:** The purpose of this research is to determine the relationship between teaching strategies and the level of the students' academic satisfaction at the Professional School of Tourism and Hospitality at the Catholic University of Santa Maria; the population or universe is made up of 157 students enrolled in the Pair Semester 2018, the study is of a non-experimental, cross-sectional correlational design and explanatory level, basic type with a quantitative approach, developed in the area of university higher education; applying two questionnaires; the first one, is a questionnaire about the teaching strategies and the second one is a questionnaire about the students' academic satisfaction in the PST&H, both instruments validated by experts' judgment with a result of applicability, the reliability was determined using the Alpha de Cronbach Coefficient, obtaining a result of 0.98 and 0.96 respectively for each variable and the Chi Square statistical, finding that the most used strategies by teachers are those focused on the transmission of information with 37.6%, considered as traditional teaching strategies and the highest percentage of academic satisfaction is related to the level of student self-realization with 51%; as a conclusion we have that there is a positive relationship between teaching strategies and the students' academic satisfaction at the Professional School of Tourism and Hospitality at the Catholic University of Santa Maria ( $P < 0.05$ ; according to tau b de Kendall there is a moderate correlation  $\pi = 0.51$ ).

**Keywords:** teaching strategies, academic satisfaction, university students, higher education and educational quality.

## INTRODUCCION

La enseñanza es un proceso de transmisión de conocimientos y orientación a la adquisición de los mismos que facilita la transformación del pensamiento, actitud y comportamiento de los estudiantes, en este proceso interviene el desarrollo de estrategias, que son aquellos procedimientos que los docentes utilizan para orientar y promover el logro de aprendizajes, en una sociedad cada vez más diversa y cambiante éstas

estrategias precisan estar a la vanguardia siendo innovadoras y estando permanentemente actualizadas. La satisfacción académica de los estudiantes tiene una estrecha relación con las estrategias de enseñanza que los docentes aplican dentro y fuera de las aulas, constituyéndose como un elemento importante en la valoración de la calidad del servicio educativo.

En el ámbito universitario la cátedra debe darse mediante un adecuado manejo metodológico, aplicación eficiente de estrategias de enseñanza y recursos didácticos que generen análisis, debate, creatividad, desafíos, resolución de problemas, capacidad investigadora, desarrollo de proyectos y trabajo colaborativo; en el presente estudio se utilizó la clasificación de estrategias centradas en la transmisión de información, las centradas en el proceso

Correspondencia:

Yudy Djanira Wagner Carrillo

Dirección: Urb. La Esperanza – Adepta F-34 Dpto 101

J.L.B. y Rivero, Arequipa - Perú

E-mail: djanirawag@hotmail.com

de aplicación y las centradas en la actividad del estudiante, propuesta por Mayorga y Madrid (2010), considerando que las estrategias de enseñanza son el conjunto de decisiones que toma el docente para orientar la enseñanza.

Del mismo modo se aborda la satisfacción académica que guarda relación con los planes de estudio, la capacitación y habilidades para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza, sistemas de evaluación y el nivel de autorrealización como indicadores del nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios.

El estudio se encuentra en el campo de la investigación en educación, en el área de educación superior, la línea estrategias de enseñanza y nivel de satisfacción académica, aplicándose como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento.

La presente investigación surge como un primer estudio de la relación entre las estrategias aplicadas y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, cuyos resultados son un aporte para el proceso de autoevaluación y calidad de la unidad académica y permiten conocer cómo el estudiante percibe el uso de estrategias en el proceso de enseñanza-aprendizaje, obteniendo como hallazgo principal que existe una relación positiva entre las estrategias de enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes, probando así la hipótesis planteada.

## MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio empleó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento la encuestas.

En la primera variable se aplicó el cuestionario sobre el uso de estrategias de enseñanza, elaborado teniendo como referencia en instrumento propuesto por Pérez (2015) adecuando el planteamiento de interrogantes a la clasificación de Mayorga y Madrid (2010); conformado por 30 ítems de los cuales 6 ítems corresponden a las estrategias centradas en la transmisión de la información, 12 ítems corresponden a las centradas en el proceso de aplicación y 12 ítems corresponden a las centradas en la actividad del estudiante, con preguntas de tipo cerradas con opción única, utilizando la escala de Likert en tres valores categoriales (1 nunca, 2 a veces, 3 siempre).

Para la correlación del cuestionario consideramos: en el indicador estrategias centradas en la transmisión de la información las dimensiones y rango bajo (0-6), medio (7-12) y alto (13-18), para las centradas en el proceso de aplicación las dimensiones y rango bajo (0-12) medio (13-24) y alto (25-36) y para las centradas en la actividad del estudiante las dimensiones y rango bajo (0-12) medio (13-24) y alto (25-36).

La confiabilidad se evaluó a través de la aplicación del instrumento a una muestra de 40 estudiantes, obteniendo un coeficiente de confiabilidad del 0.893 (bueno) y la validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos que se resume la siguiente tabla.

**Tabla 1. Validez Contenido del Cuestionario de las Estrategias de Enseñanza**

CRITERIOS DE VALIDACIÓN	APRECIACIÓN												TOTAL			
	Excelente			Bueno			Regular			Deficiente			F	%		
	Jurados	F	%	Jurados	F	%	Jurados	F	%	Jurados	F	%				
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	F	%		
Presentación del instrumento	X	X	X	X	3	100									3	100
Claridad en la relación de los ítems	X	X	2	67	X		1	3	3						3	100
Pertinencia con las variables e indicadores	X	X	X	3	100										3	100
Relevancia del contenido	X	X	X	3	100										3	100
Facilidad de la aplicación	X	X	X	3	100										3	100

Jurados:  
 1 Dra. Frigia Arias Messa  
 2 Mg. Mario Berrios Espezúa  
 3 Mg. Alexandre Duche Pérez

Para la segunda variable el cuestionario sobre la satisfacción académica, elaborado teniendo como base para la estructura y contenido el instrumento SEUE elaborado por Gento y Vivas (2003) y para el planteamiento de interrogantes se tuvo como referencia el instrumento elaborado por Álvarez, Chaparro y Reyes (2014); el cuestionario cuenta con un total de 34 ítems, con preguntas cerradas utilizando la escala de Likert (1 totalmente insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 totalmente satisfecho), de los cuales 3 ítems están relacionados con la satisfacción con el plan de estudios, 8 ítems corresponden a la capacitación y habilidades para enseñanza, 17 ítems corresponden a los métodos de enseñanza y evaluación y 6 ítems corresponden al nivel de autorrealización del estudiante.

Para la correlación del cuestionario consideramos: en el indicador plan de estudios las dimensiones y rangos muy bajo (0-3) bajo (4-6) medio (7-9) alto (10-12) muy alto (13-15), en la capacitación y habilidades para enseñanza muy bajo (0-8) bajo (9-16) medio (17-24) alto (25-32) muy alto (33-40), en los métodos de enseñanza y evaluación muy bajo (0-17) bajo (18-24) medio (35-51) alto (52-68) muy alto (69-85) y en el nivel de autorrealización del estudiante muy bajo (0-6) bajo (7-12) medio (13-18) alto (19-24) muy alto (25-30). La confiabilidad se evaluó a través de la aplicación del instrumento a una muestra de 40 estudiantes, obteniendo un coeficiente de confiabilidad del 0.961 (excelente) y la validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos que se resume la siguiente tabla.

**Tabla 2. Validez Contenido del Cuestionario de Satisfacción Académica**

CRITERIOS DE VALIDACIÓN	APRECIACIÓN												TOTAL			
	Excelente			Bueno			Regular			Deficiente			F	%		
	Jurados	F	%	Jurados	F	%	Jurados	F	%	Jurados	F	%				
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	F	%		
Presentación del instrumento	X	X	X	3	100										3	100
Claridad en la relación de los ítems	X	X	X	3	100										3	100
Pertinencia con las variables e indicadores	X	X	X	3	100										3	100
Relevancia del contenido	X	X	2	67	X		1	3	3						3	100
Facilidad de la aplicación	X	X	X	3	100										3	100

Jurados:  
 1 Dra. Frigia Arias Messa  
 2 Mg. Mario Berrios Espezúa  
 3 Mg. Alexandre Duche Pérez

Los instrumentos se aplicaron al universo o población de estudiantes matriculados en el semestre par-2018 (del II al X semestre), quienes en su mayoría son de sexo femenino y tienen un rango de edad entre 17-26 años; aplicando 157 encuestas. Para llegar a los resultados se procedió a la calificación de los cuestionarios según baremos, para luego trasladar los datos obtenidos a una base de SPSS en su versión 23, con la que se analizó la información obtenida según los objetivos planteados en la investigación, así como contrastar la hipótesis.

**RESULTADOS**

**Tabla 3. Resumen Estrategias de Enseñanza Aplicadas por Docentes**

Estrategias enseñanza aprendizaje	Centradas en la transmisión de la información		Centradas en el proceso de aplicación		Centradas en la actividad del estudiante	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Bajo	0	0.0	7	4.5	3	1.9
Medio	98	62.4	118	75.2	126	80.3
Alto	59	37.6	32	20.4	28	17.8
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100</b>	<b>157</b>	<b>100</b>	<b>157</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N°3 encontramos que el 37.6% considera que los docentes aplican estrategias centradas en la transmisión de la información, seguido del 20.4% que indica que se utilizan estrategias centradas en el proceso de aplicación y el 17.8% que se usan estrategias centradas en la actividad del estudiante. Del mismo modo identificamos de los porcentajes mayoritarios se concentran en la percepción mediana del uso de estrategias, teniendo que el 80.3% manifiesta que algunos docentes aplican estrategias centradas en la actividad del estudiante, el 75.2% las centradas en el proceso de aplicación y finalmente el 62.4% que se utilizan las centradas en la transmisión de la información.

Podemos inferir que la percepción de los estudiantes sobre docentes que generalmente aplican estrategias, son principalmente las centradas en el proceso de transmisión de la información, considerada como enseñanza tradicional y en porcentajes menores se utilizan estrategias que se centran en el proceso de aplicación de los conocimientos y actividades de los estudiantes; del mismo modo los resultados evidencian que los porcentajes mayores de percepción se centran en la aplicación mediana de estrategias, lo que quiere decir que se percibe que solo algunos docentes aplican estrategias innovadoras en donde el estudiante no es solo un receptor de información, sino que los conocimientos adquiridos son aplicados en caso prácticos hipotéticos o reales, el desarrollo de investigaciones y participación en proyectos, logrando así un rol más participativo y activo del estudiante en el proceso de enseñanza aprendizaje.

**Tabla 4. Resumen de Indicadores de la Satisfacción Académica de Estudiantes**

Satisfacción	Con plan de estudio		Con la capacitación		Con los métodos de enseñanza		con el nivel de autorrealización	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Muy bajo	3	1.9	1	0.6	1	0.6	2	1.3
Bajo	26	16.6	7	4.5	12	7.6	11	7.0
Medio	67	42.7	67	42.7	73	46.5	50	31.8
Alto	55	35.0	68	43.3	69	43.9	80	51.0
Muy alto	6	3.8	14	8.9	2	1.3	14	8.9
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100</b>	<b>157</b>	<b>100</b>	<b>157</b>	<b>100</b>	<b>157</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 4 Encontramos que el 51% de estudiantes presentan un nivel alto de satisfacción con el nivel de autorrealización, seguido del 43.9% que se encuentra satisfecho con los métodos de enseñanza, luego el 43.3% con un nivel alto de satisfacción con la capacitación y el 35% con el plan de estudios.

Del mismo modo podemos identificar que el 46.5% de estudiantes indican estar medianamente satisfechos con los métodos de enseñanza, seguido del 42.7% que indica que la capacitación y plan de estudios alcanzar un nivel medio de satisfacción respectivamente y el 31.8% se encuentra medianamente satisfecho con la autorrealización.

Resultados con los que podemos inferir que la percepción de satisfacción académica se encuentra entre los niveles alto y medio de satisfacción, siendo el porcentaje más alto el de 51% correspondiente al nivel alto de autorrealización, siendo los estudiantes quienes se autoevalúan de manera positiva; seguido del nivel medio de satisfacción con los métodos de enseñanza con el 46.5%, lo que nos permite indicar que es importante motivar a los docentes de la escuela en el uso de nuevas metodologías y estrategias en el proceso de enseñanza aprendizaje y que éstas sean percibidas positivamente por los estudiantes; luego encontramos la capacitación con el 43.3% en un nivel alto de satisfacción, que refleja la importancia de la permanente actualización y finalmente el 42.7% que se encuentra medianamente satisfecho con el plan de estudios.

**Tabla 5. Relación entre las Estrategias de Enseñanza Centradas en la Transmisión de la Información y el Nivel de Satisfacción Académica**

Transmisión de la información	Satisfacción académica										TOTAL	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0.0	4	2.5	27	17.2	62	39.5	5	3.2	98	62.4
Alto	0	0.0	0	0.0	4	2.5	43	27.4	12	7.6	59	37.6
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>4</b>	<b>2.5</b>	<b>31</b>	<b>19.7</b>	<b>105</b>	<b>66.9</b>	<b>17</b>	<b>10.8</b>	<b>157</b>	<b>100</b>

$\chi^2=18.86$  P<0.05 P=0.00  $\pi=0.33$

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N° 5 según la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2=18.86$ ) muestra que las estrategias de enseñanza centradas en la transmisión de la información y la satisfacción académica presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ). Según tau b de Kendall existe una correlación baja ( $\pi=0.33$ ). Del mismo modo, se observa que el 39.5% de los estudiantes que presentan satisfacción académica alta consideran que los docentes aplican regularmente estrategias de enseñanza centradas en la transmisión de la información.

Del mismo modo se ha identificado que la mayor correlación se centra en las estrategias expositivas, seguidas de las estrategias asociativas y finalmente las estrategias motivacionales.

Podemos inferir que la mayoría de los estudiantes con satisfacción académica alta perciben el uso medio de esta clase de estrategias, siendo las estrategias más usadas las expositivas y la de menor aplicación las estrategias motivacionales; considerando que estas estrategias son estimadas como tradicionales en el proceso de enseñanza-aprendizaje es que se sustenta su mayor uso o aplicación, sin embargo es importante señalar la necesidad de incrementar el uso de estrategias motivacionales y asociativas en el desarrollo de la cátedra en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, debido a que según los resultados son las menos utilizadas.

**Tabla 6. Relación Entre las Estrategias de Enseñanza Centradas en el Proceso de Aplicación y el Nivel de Satisfacción Académica**

Proceso de aplicación	Satisfacción académica										TOTAL	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	3	1.9	1	.6	3	1.9	0	0.0	7	4.5
Medio	0	0.0	1	0.6	28	17.8	83	52.9	6	3.8	118	75.2
Alto	0	0.0	0	0.0	2	1.3	19	12.1	11	7.0	32	20.4
<b>TOTAL</b>	0	0.0	4	2.5	31	19.7	105	66.9	17	10.8	157	100

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N° 6 según la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2=72.62$ ) muestra que las estrategias de enseñanza aprendizaje centradas en el proceso de aplicación y la satisfacción académica presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ). Según tau b de Kendall existe una correlación moderada ( $\pi=0.40$ ).

Asimismo, se observa que el 52.9% de los estudiantes que presentan satisfacción académica alta consideran que los docentes usan regularmente estrategias de enseñanza centradas en el proceso de aplicación. Así mismo se ha identificado que la mayor correlación se centra en las estrategias de prácticas externas, seguido de las estrategias basadas en la investigación, luego las estrategias basadas en desafíos y finalmente las estrategias centradas en el método de casos.

Podemos inferir que los estudiantes que tienen satisfacción académica alta identifican el uso regular de estrategias en un porcentaje considerable, siendo las estrategias más utilizadas las centradas en investigaciones y las estrategias menos aplicadas las centradas en el método de casos; cabe destacar que las estrategias centradas en el proceso de aplicación son muy apropiadas para el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje en el nivel superior, ya que propician la aplicación de los conocimientos adquiridos mediante distintas actividades dentro y fuera del aula.

Motivo por el que se sugiere priorizar la capacitación del personal docente de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en estrategias basadas en el método de casos y las estrategias basadas en desafíos que según los resultados son las menos utilizadas.

**Tabla 7. Relación entre las Estrategias de Enseñanza Centradas en la Actividad del Estudiante y el Nivel de Satisfacción Académica**

Actividad del estudiante	Satisfacción académica										TOTAL	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	0	0.0	1	0.6	2	1.3	0	0.0	3	1.9
Medio	0	0.0	4	2.5	30	19.1	84	53.5	8	5.1	126	80.3
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	19	12.1	9	5.7	28	17.8
<b>TOTAL</b>	0	0.0	4	2.5	31	19.7	105	66.9	17	10.8	157	100

$X^2=22.26$   $P<0.05$   $P=0.00$   $\pi=0.43$   
Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N° 7 según la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2=22.26$ ) muestra que las estrategias de enseñanza aprendizaje centradas en la actividad del estudiante y la satisfacción académica presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ). Según tau b de Kendall existe una correlación moderada ( $\pi=0.43$ ). Igualmente, se observa que el 53.5% de los estudiantes que presentan satisfacción académica alta consideran que los docentes aplican regularmente estrategias de enseñanza aprendizaje centradas en la actividad del estudiante. Siendo las estrategias con mayor correlación las estrategias de aprendizaje basado en proyectos, seguido de la tutoría, luego el aprendizaje basado en problemas y finalmente el juego de roles.

Podemos inferir que la aplicación de esta clase de estrategias es regular siendo la estrategia de mayor uso la estrategia basada en proyectos y la menos utilizada el juego de roles; considerando que esta clase de estrategias priorizan la actividad del estudiante, mediante el autoaprendizaje, siendo el docente un guía que conduce el desarrollo de conocimientos, a través del trabajo colaborativo, se sugiere el incremento en el desarrollo de estas estrategias principalmente el juego de roles y aprendizaje basado en problemas, que son las menos utilizadas en la actualidad en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

**Tabla 8. Consolidado de la Correlación entre las Estrategias de Enseñanza y el Nivel de Satisfacción Académica**

Enseñanza aprendizaje	Satisfacción académica										TOTAL	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0.0	4	2.5	24	15.3	27	17.2	2	1.3	57	36.3
Alto	0	0.0	0	0.0	7	4.5	78	49.7	15	9.6	100	63.7
<b>TOTAL</b>	0	0.0	4	2.5	31	19.7	105	66.9	17	10.8	157	100

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N° 8 según la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2=39.19$ ) muestra que las Estrategias de Enseñanza y la Satisfacción Académica presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ). Según tau b de Kendall existe una correlación moderada ( $\pi=0.51$ ).

También, se observa que el 49.7% de los estudiantes que indican el uso alto de estrategias de enseñanza tienen una satisfacción académica alta, existiendo una diferencia considerable con los otros niveles de satisfacción.

Por lo que podemos inferir que existe una correlación positiva entre las Estrategias centradas en la transmisión de la información, en el proceso de aplicación y en la actividad del estudiante con las Satisfacción Académica con el plan de estudios, la capacitación y habilidades de enseñanza, los métodos de enseñanza y evaluación docente y el nivel de autorrealización de los estudiantes.

## DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre las estrategias de enseñanza y el nivel de satisfacción académica de estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, a partir de los hallazgos encontrados, validamos la hipótesis general que nos planteamos en la investigación, la cual establece la relación positiva entre las estrategias de enseñanza y el nivel de satisfacción académica.

Respecto al objetivo general según la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2=39.19$ ) observamos que las estrategias de enseñanza aprendizaje y la satisfacción académica presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ), según tau b de Kendall existe una correlación moderada ( $\pi=0.51$ ), el 49.7% de los estudiantes que presentan satisfacción académica alta consideran que los docentes si aplican estrategias de enseñanza, al respecto Torres (2018), en su investigación halló que existe relación entre las estrategias de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes; del mismo modo Malo (2014) en su investigación acerca del nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la aplicación de estrategias de enseñanza-aprendizaje, obtuvo como conclusión que más del 50 % se encontraban satisfechos.

Según lo hallado en las investigaciones antes mencionadas encontramos similitud con los resultados obtenidos en la presente, validamos la relación positiva del uso de estrategias de enseñanza y el grado de satisfacción académica de los estudiantes, identificando que las estrategias más utilizadas son las centradas en la transmisión de la información y el mayor grado de satisfacción académica lo conforma el nivel de autorrealización de los estudiantes; al respecto Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su estudio obtuvieron como resultado que las variables mejor calificadas fueron la capacitación y habilidades para enseñar y el nivel de autorrealización, resultado coincidente con la presente en donde los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería se encuentran empoderados con su autoevaluación.

Por otro lado, con relación a los objetivos específicos se halló que existe correlación baja entre las estrategias centradas en la transmisión de la información y el nivel de satisfacción académica de estudiantes, la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2=18.86$ ) muestra que presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ) y según tau b de Kendall existe una correlación baja ( $\pi=0.33$ ).

Asimismo, se observa que el 39.5% de los estudiantes que presentan satisfacción académica alta consideran que los docentes aplican regularmente estrategias de enseñanza centradas en la transmisión de la información, hallando una mayor correlación en las estrategias expositivas, constituyéndose como las estrategias más utilizadas por los docentes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

Asimismo, se halló que existe correlación moderada entre las estrategias de enseñanza centradas en el proceso de aplicación y el nivel de satisfacción académica de estudiantes, según la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2=72.62$ ) muestra que presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ). Según tau b de Kendall existe una correlación moderada ( $\pi=0.40$ ). Asimismo, se observa que el 52.9% de los estudiantes que presentan satisfacción académica alta consideran que los docentes aplican regularmente estrategias de enseñanza centradas en el proceso de aplicación, siendo las de mayor correlación las estrategias basadas en investigaciones; Orellana y Palma (2018) en su investigación obtuvieron como resultado que existe una relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes, se aprecia que existe una aproximación en los resultados de correlación.

Por último, se halló que existe correlación moderada entre las estrategias centradas en la actividad del estudiante y el nivel de satisfacción académica de estudiantes, de acuerdo a la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2=22.26$ ) muestra que presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ). Según tau b de Kendall existe una correlación moderada ( $\pi=0.43$ ). Asimismo, se observa que el 53.5% de los estudiantes que presentan satisfacción académica alta consideran que los docentes aplican regularmente estrategias de enseñanza aprendizaje centradas en la actividad del estudiante, identificando una mayor correlación en las estrategias basadas en proyectos; la investigación realizada por Guillén (2016) denominada satisfacción de los estudiantes de la UCSM y la UNSA sobre la enseñanza recibida concluyen que más de la mitad de internos de las dos universidades está satisfecho con la enseñanza, aproximándose a la correlación moderada identificada en la presente investigación.

## CONCLUSIONES

1. Se demuestra que existe relación positiva entre las estrategias de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María, hallándose que las estrategias más utilizadas son las centradas en la transmisión de la información y el mayor grado de satisfacción académica es el nivel de autorrealización del estudiante; de esta manera queda comprobada la hipótesis general de la investigación, con una correlación positiva moderada ( $\pi=0.51$ ) según tau b de Kendall.
2. Se demuestra que existe relación positiva entre las estrategias de enseñanza centradas en la transmisión de la información y la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María, siendo esta clase estrategias las más utilizadas por los docentes, hallándose que existe una mayor correlación entre las estrategias expositivas y la satisfacción académica; de esta manera se comprueba la hipótesis específica de la investigación, con una correlación positiva baja ( $\pi=0.33$ ) según tau b de Kendall.
3. Se demuestra que existe relación positiva entre las estrategias de enseñanza centradas en el proceso de aplicación y la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María, encontrando que los docentes aplican de forma regular esta clase de estrategias y que la mayor correlación se da entre las estrategias en prácticas

externas y la satisfacción académica; de esta manera se comprueba la hipótesis específica de la investigación, con una correlación positiva moderada ( $\pi=0.40$ ) según tau b de Kendall.

4. Se demuestra que existe relación positiva entre las estrategias de enseñanza centradas en la actividad del estudiante y la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María, encontrando igualmente el uso regular de esta clase de estrategias por los docentes, hallando una mayor correlación entre las estrategias de aprendizaje basado en proyectos y la satisfacción académica; de esta manera se comprueba la hipótesis específica de la investigación, con una correlación positiva moderada ( $\pi=0.43$ ) según tau b de Kendall.

Se alcanzaron los objetivos de la investigación al demostrar la relación entre las estrategias de enseñanza y el nivel de satisfacción académica de los estudiantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Álvarez J., Chaparro E. y Reyes D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 13(2), 5-26. <http://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- [2] Díaz Barriga, A. y Hernández Rojas, G. (2010). *Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo*. (3ª Ed. ). Editorial Mc Graw Hill.
- [3] Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EISEUE-2972060.pdf>
- [4] Guillén Huanqui, M. (2016). *Satisfacción de los estudiantes de la UCSM y la UNSA sobre la enseñanza recibida en la Facultad de Medicina y en el internado en el Hospital Goyeneche, Arequipa, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María de Arequipa, Perú]. Repositorio Institucional – Universidad Católica de Santa María.
- [5] Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª Ed.). Mc Graw – Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- [6] Malo Domínguez, L. (2014). *Satisfacción de los estudiantes sobre la aplicación estrategias de enseñanza-aprendizaje en la escuela de estomatología de la universidad nacional de Trujillo, año 2013* [Tesis de Bachiller, Universidad nacional de Trujillo, Perú]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional de Trujillo.
- [7] Manzaneda Peña, A. (2016). *Relación de los estilos de aprendizaje de los alumnos y de las estrategias de enseñanza, percibidas por los estudiantes de la segunda especialidad de ortodoncia y ortopedia maxilar de la Facultad de Odontología, UCSM. Arequipa, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María de Arequipa, Perú]. Repositorio Institucional – Universidad Católica de Santa María.
- [8] Mayorga Fernández, M. y Madrid Vivar, D. (2010). Modelos didácticos y Estrategias de enseñanza en el Espacio Europeo de Educación superior. *Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación*, 1(15), 91-111. [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4619/30616\\_2010\\_15\\_04.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4619/30616_2010_15_04.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- [9] Orellana Riera, K. y Palma Quilli, X. (2018). *Satisfacción académica de los estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad de Cuenca, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cuenca, Ecuador]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31252/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N.pdf>
- [10] Parra, D. (2003). *Manual de Estrategias de enseñanza/aprendizaje. Ministerio de la Protección Social Servicio Nacional de Aprendizaje SENA*, 1, 1-120. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4855>
- [11] Pérez Huaraca, G. (2015). *Estrategias de enseñanza de los profesores y estilos de aprendizaje de los alumnos del segundo y tercer ciclo de la escuela académica profesional de Genética y Biotecnología de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM Lima-2012* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- [12] Pimiento Prieto, J. (2012). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje, docencia universitaria basada en competencias*. Editorial Pearson.
- [13] Sánchez Quintero, J. (2018). *Satisfacción Estudiantil en Educación Superior: Validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda. <https://repositorio.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/1232/1027/SATISFACCION%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- [14] Torres Guzmán, J. (2018). *Las estrategias de enseñanza y satisfacción académica de las estudiantes del quinto ciclo de estudios de la Facultad de Educación Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el ciclo académico, 2017-I* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Lima, Perú]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- [15] Vásquez Rodríguez, F. (2010). *Estrategias de enseñanza: investigaciones sobre didácticas en instituciones educativas de la ciudad de Pasto*. Editorial Kimpres Universidad de la Salle. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/fce-unisalle/20170117011106/Estrategias.pdf>

Recibido el 12 de abril del 2020 y aceptado para su publicación el 25 de mayo del 2020