



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN DOCENCIA  
UNIVERSITARIA**

Competencias Digitales Docente y Satisfacción Académica en  
Estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una  
Universidad Privada de Trujillo, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Docencia Universitaria

**AUTOR:**

Alfaro Ballena, Robi Jhoel (ORCID: 0000-0002-0624-1097)

**ASESORA:**

Dra. Aspiros Bermudez, Jannet (ORCID: 0000-0002-4737-0944)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Evaluación y Aprendizaje

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios por su infinita bondad y por permitirme llegar hasta aquí, a mi papá Juan por bendecirme siempre desde el cielo, a mi mamá Casilda por sus enseñanzas y su apoyo constante, a mis hermanas Rosa, Ana e Irma por su motivación y ser ejemplo de perseverancia para el logro de mis metas y a mi hijo Stephano por ser mi motor y motivo para el logro de mis objetivos profesionales.

Robi Alfaro

## **Agradecimiento**

A la Dra. Jannet Aspiros, a la Dra. María Cruzado y al Dr. Edwin Cieza. por acompañarnos en este proceso de investigación, por aportarnos conocimientos a través de sus experiencias y la motivación brindada. A mis padres y mis hermanas por ser ejemplo de perseverancia y sabiduría, por el apoyo y la motivación a lo largo de la maestría y realización de la tesis.

Robi Alfaro

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de competencias digitales de los docentes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, 2021. ....	17
Tabla 2. Nivel de competencias digitales docente para la dimensión información	18
Tabla 3. Nivel de competencias digitales docente para la dimensión comunicación. ....	19
Tabla 4. Nivel de competencias digitales docente para la dimensión creación de contenido.....	20
Tabla 5. Nivel de competencias digitales docente para la dimensión seguridad.	21
Tabla 6. Nivel de competencias digitales docente para la dimensión resolución de problemas.....	22
Tabla 7. Nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, 2021. ....	23
Tabla 8. Nivel de satisfacción académica para la dimensión actividad de enseñanza.	24
Tabla 9. Nivel de satisfacción académica para la dimensión planeación académica.	25
Tabla 10. Nivel de satisfacción académica para la dimensión servicios educativos.	26
Tabla 11. Correlación entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021. ....	27
Tabla 12. Correlación entre las dimensiones de las competencias digitales docente y el nivel de satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.....	28

## RESUMEN

El propósito de esta investigación es determinar la relación que existe entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021. La investigación se realizó mediante el enfoque cuantitativo, de tipo básica y de diseño no experimental, de corte transversal, correlacional simple. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de dos cuestionarios de 20 y 24 ítems, cuya confiabilidad según el coeficiente de Alpha de Cronbach para ambos instrumentos fue de 0.956 y 0.951, respectivamente; los cuales sirvieron para analizar una muestra de 36 estudiantes. El principal resultado fue que, el 61,1% de los estudiantes perciben que los docentes han alcanzado un nivel alto; mientras que el 38,9% consideran que sus docentes poseen un nivel medio de competencias digitales. Según los resultados obtenidos, se concluyó que existe una relación moderada ( $r=0,482$  de Pearson) entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica de los estudiantes, con una relación significativa  $p=0.009$  entre ambas variables.

**Palabras clave:** competencias digitales, covid-19, docentes, satisfacción académica.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between teacher digital skills and academic satisfaction in Communication Sciences students from a private university in Trujillo in 2021. The research was carried out using a quantitative, basic approach and a non-experimental, cross-sectional, simple correlational design. Data collection was carried out through two questionnaires of 20 and 24 items, whose reliability according to Cronbach's Alpha coefficient for both instruments was 0.956 and 0.951, respectively; which were used to analyze a sample of 36 students. The main result was that 61.1% of the students perceive that the teachers have reached a high level; while 38.9% consider that their teachers have an average level of digital skills. According to the results obtained, it was concluded that there is a moderate relationship (Pearson's  $r=0.482$ ) between teacher digital skills and students' academic satisfaction, with a significant relationship  $p=0.009$  between both variables.

**Keywords:** digital skills, covid-19, teachers, academic satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde que se inventó la web en 1989 por el físico Tim Berners-Lee en Ginebra (Suiza) el Centro Europeo de Física Nuclear, fue uno de los principales hitos que dio paso de la era industrial a la era del conocimiento, junto con la masificación de los dispositivos móviles y acceso a la información, es desde ese entonces que las personas han vivido inmersas en la sociedad del conocimiento y la información (BBC News Mundo, 2019). El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) es cada vez más habitual en todos los aspectos de la vida humana, ha cambiado los modos de vida, hábitos y costumbres, creencias y hasta el propio ser. Todos estos cambios han generado nuevos paradigmas en la forma como las personas aprenden y enseñan en las instituciones educativas; generándose la necesidad en los encargados de educar a las futuras generaciones, adquirir nuevas competencias, que les permitan desenvolverse eficientemente en su labor de maestros en la era digital. La prioridad son los estudiantes, quienes están inmersos en el uso frecuente de las TIC, en ese sentido los docentes no solo deben conocer a fondo el área curricular, sino también es fuertemente necesario que posean competencias digitales a la vanguardia de la evolución tecnológica (Viñals y Cuenca, 2016).

En lo concerniente a competencias digitales, se debe precisar que éstas están conformadas por varios componentes según los diferentes marcos de referencia planteados por organizaciones como, por ejemplo, el Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado (INTEF) de España; estos marcos de referencia sirven para el diagnóstico y la mejora de las competencias digitales de los docentes; puesto que, son de vital importancia y se precisan como capacidades que necesitan potenciar en el siglo XXI, para el desarrollo profesional continuo y la mejora de su práctica educativa (Ferrari *et al.*, 2013; INTEF, 2017; UNESCO, 2011). Los nuevos roles del docente, se sostienen en la idea de que la transmisión del conocimiento sea horizontal y no unidireccional (Viñals y Cuenca, 2016).



La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en todo el mundo difunde métodos que se adecuan a la sociedad del conocimiento en evolución acelerada; promueve el empoderamiento de los docentes, no solo que adquieran conocimiento completo en las materias que estudian, sino también para que sepan utilizar de manera efectiva las TIC como herramientas que ayuden a generar nuevos conocimientos, y que les permita un desempeño docente óptimo. Para lograr estos cambios es necesario que exista una sinergia entre los gobiernos, los encargados de la formación y rectores de las instituciones educativas (UNESCO, 2018a).

El cambio de la modalidad a la no presencial en la educación debido a la pandemia que generó el covid-19 en el año 2020, a en todo el mundo generó que los escenarios de aprendizaje se transformen en lapsos de tiempo relativamente cortos, significando un reto global sin precedentes para los sistemas de educación (Reyes, 2021). Según el informe de la CEPAL y UNESCO (2020) en 180 países, se estimó que más de 1520 millones de estudiantes fueron afectados debido al cierre de las instituciones educativas de todos los niveles, esto generó que 63 millones de docentes y el 87% de los estudiantes de todo el mundo hayan tenido que adaptarse a cambios insospechados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La migración forzada de la educación a escenario virtuales, puso en evidencia las desigualdades y carencias, tanto en la disponibilidad de infraestructura tecnológica como la capacidad de los docentes para ejercer sus competencias digitales para las peculiaridades de la enseñanza online (Brown y Salmi, 2020). Según el informe de CEPAL-UNESCO (2020) en América Latina y el Caribe, el personal administrativo y docente en conjunto fueron actores fundamentales en la respuesta educativa a la pandemia de la COVID-19, respondieron a una serie de solicitudes emergentes, gracias al apoyo de iniciativas gubernamentales. En 18 países de América Latina este apoyo consistió en la entrega de dispositivos digitales, recursos en la web, contención emocional, cursos en línea, entre otros recursos, todo ello dirigido para docentes; por ejemplo, en el caso de El Salvador, como parte de su procesos de digitalización de la educación, a través

de un modelo en cascada capacitó a 100 especialistas técnicos de su Ministerio de Educación, con el objetivo que estos impartieran asistencia técnica a los 46000 docentes, en el marco de fortalecimiento de capacidades para la educación virtual; así también trabajó en la entrega de equipos tecnológicos para el total de estudiantes y docentes del sector de educación público.

En el Perú, el Ministerio de Educación (MINEDU) implementó diversas políticas públicas que fomenten el uso de las TIC; uno de ellos es el Proyecto Educativo Nacional – PEN 2036, considera como uno de los cinco principales impulsores de cambio al uso universal e intensivo de las TIC, en medios y formatos accesibles como recursos educativos para potenciar las labores de enseñanza-aprendizaje (MINEDU, 2020). Además, también ha implementado plataformas digitales de acceso libre, una de ellas es PerúEduca, que tiene como finalidad fortalecer las competencias digitales en docentes, estudiantes y administrativos a nivel nacional en todos los niveles de educación; a través de cursos virtuales que incluyen constancia digital, como respuesta a la COVID-19 (PerúEduca, 2020).

En el contexto local, la escuela de Ciencias de la comunicación de la Universidad César Vallejo, en abril del 2021 cuenta con un promedio de 50 docentes a nivel nacional por cada semestre académico, quienes debido a la infección masiva en todo el mundo generada por la COVID-19 dictan sus clases vía remoto, haciendo uso de las plataformas digitales como Blackboard Ultra, Trilce UCV, Google Drive, Gmail, Moodle, entre otras, para ejecutar el proceso de enseñanza-aprendizaje; la nueva modalidad evidenció la insuficiente formación de los docentes con lo que a competencias digitales se refiere, puesto que las constantes solicitudes de ayuda técnica por parte de los docentes en el uso de estas plataformas es constante; además los estudiantes manifestaron haber identificado estas debilidades durante sus sesiones de aprendizaje, generando insatisfacción en el servicio académico recibido.

En base a lo anterior se tiene como formulación del problema: ¿Qué relación existe entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021?. La investigación se justifica, dado que las competencias

digitales docente y la satisfacción académica de los estudiantes, se establecen como variables importantes e imprescindibles en la calidad educativa en general, por consiguiente, los resultados que se obtuvieron en la presente investigación servirán como precedente para futuras investigaciones; de igual manera, determinar la relación que se comprobó entre las variables, proporcionará información importante para proponer estrategias que ayuden a fortalecer las competencias digitales de los docentes y mejorar la calidad de los servicios académicos.

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021, así, como también los objetivos específicos: identificar el nivel de competencias digitales de los docentes, identificar el nivel de satisfacción académica en estudiantes y determinar la relación que existe entre las dimensiones de las competencias digitales docente y el nivel de satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021. Además, se plantea en la investigación como hipótesis alternativa: Existe relación directa significativa entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para fines de esta investigación se recolectó estudios similares, a nivel internacional. En España, Figueroa *et al.* (2018) en su artículo sobre la validación de un instrumento para medir las competencias digitales de los profesores, la cual fue publicado en la Revista de Pedagogía Española, tuvo como objetivo validar un instrumento para medir las competencias digitales, según el marco señalado por el INTEF (Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado). Para el proceso de validación se usó una muestra de 426 docentes a los que se les contactó vía online. El resultado obtenido como fiabilidad total del instrumento fue de 0.98. Para las dimensiones de conocimiento la fiabilidad varió de 0.89 a 0.94, y entre 0.87 y 0.92 para la escala de uso. Se llegó a la conclusión que el instrumento propuesto en el artículo tuvo algunas diferencias en la escala de uso, que están sujetas a análisis futuros, pero mucho mejor que los instrumentos alternativos. Este artículo, sirvió para determinar el instrumento de recolección de datos sobre las competencias digitales docente.

Barboza (2020) en su artículo titulado “Competencia digital docente en el contexto de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica”, el cual fue publicado en la revista Innovaciones Educativas de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) en Costa Rica, tuvo como objetivo definir los componentes de la competencia digital docente en el contexto de la UNED. El estudio se realizó mediante en enfoque cualitativo; según la opinión de expertos de aprendizaje en línea de la institución, obtuvieron como principal resultado un total de 22 indicadores, que refieren las capacidades necesarias de los docentes de la UNED para desempeñarse apropiadamente en las plataformas virtuales de aprendizaje. Este artículo de Barboza sirvió para identificar los principales autores y marcos de referencia relacionados a las competencias digitales docente.

En la investigación que realizó Martínez y Garcés (2020) tuvo como principal objetivo establecer la relación entre las competencias digitales de los docentes y la educación virtual en una institución de educación superior en Colombia. La investigación fue de diseño descriptivo, de enfoque cuantitativo de diseño

descriptivo, no experimental de tipo transversal, correlacional; se utilizó instrumentos de recolección de datos a dos encuestas de 15 y 8 ítems, con los cuales se determinó la descripción y el nivel de competencias digitales, respectivamente, cuya confiabilidad para ambos fue de 0.937 (Alpha-Cronbach); los cuales sirvieron para analizar una población de 50 docentes del período académico 2020-I. Los resultados que se obtuvieron fueron que, el 78,85% de los docentes destaca en la habilidad para clasificar información, el 50% en compartir información usando medios virtuales, el 40,38% en editar contenido digital, el 40,38% en proteger información personal y el 42,31% en desarrollar competencias conceptuales. Su conclusión principal fue que existen correlaciones directas, positivas y fuertes entre las competencias; además, resolución de problemas, comunicación y colaboración, información y alfabetización informacional fueron las más desarrolladas; seguridad y creación de contenido fueron las más débiles.

En Perú, Quintana (2019) en su investigación sobre la integración de las TIC y las competencias digitales; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las competencias digitales docente y la integración de las TIC en la enseñanza del idioma inglés. La investigación fue de diseño descriptivo, correlacional, de enfoque positivista y cuantitativo; además se utilizó como herramienta de recopilación de datos a un cuestionario en línea de 44 preguntas, que fueron validados por expertos, además se obtuvo 0.881 como coeficiente de alfa de Cronbach; los cuales sirvieron para estudiar una población de 219 docentes a cargo de los cursos del idioma inglés, error muestral de 5% y 95% de nivel de confianza. Uno de los principales resultados que obtuvo fue que, la creación de contenido en formato audio, video y realidad virtual se da con poca frecuencia según lo que manifestaron los docentes; se obtuvieron medias de 1.69, 1.62 y 1.28, respectivamente, lo cual indica un nivel medio. Su conclusión principal fue, existe cierta relación entre la promoción del trabajo colaborativo de los estudiantes y el trabajo colaborativo docente, obtuvo un valor  $r=0,502$  como coeficiente de Pearson. Así también, concluyó que los docentes al tener una infraestructura apropiada y un ambiente propicio para el trabajo colaborativo, los docentes logran un mejor desarrollo de competencias

tecnológicas básicas. Este estudio de Quintana Muñoz sirvió para determinar los principales marcos relacionados con las competencias digitales docente.

En lo que se refiere a satisfacción, Carhuaz (2020) en su investigación, tuvo como objetivo identificar la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad de Lima. En la investigación empleó el método de tipo descriptivo-comparativo, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal. Analizó una muestra de 326 estudiantes matriculados en el 2020-II; haciendo uso de una encuesta desarrollado para la investigación, obtuvo  $\omega=.95$  (Análisis Factorial Exploratorio), lo cual indicó una confiabilidad alta de las respuestas. Los resultados obtenidos, mostraron un nivel de satisfacción académica moderado con tendencia a baja; así mismo concluyó que por parte de los estudiantes existe insatisfacción con el servicio educativo en el marco de la educación virtual. Esta investigación de Carhuaz sirvió para contrastar con los resultados que obtuvieron en presente investigación.

De la misma manera en el ámbito nacional, la investigación de Briceño Sánchez (2019), tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables expectativa y la satisfacción académica de estudiantes de una universidad pública. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, correlacional; además, utilizó dos cuestionarios de 23 y 25 ítems respectivamente, como instrumento de recolección de datos; los cuales sirvieron para analizar una población de 99 estudiantes, tomándose como muestra a 55 estudiantes. Su conclusión principal fue, que existe correlación significativa directa entre la variable expectativa y la variable satisfacción académica a nivel positivo alto con un valor de  $r=0,792$  de coeficiente de correlación  $p=0.000$  de significancia. El estudio de Briceño sirvió para determinar y hacer una adaptación del instrumento de recolección de datos sobre satisfacción académica.

Con el uso frecuente de las TIC, se transformaron los procesos de aprendizaje, estas transformaciones han impulsado la evolución de las teorías psicológica y pedagógicas que sostienen el aprendizaje, las teorías del conductismo han sido reemplazadas por otras y han traído cambios importantes al entorno educativo; la teoría constructivista del aprendizaje es una de las principales que sustentan

el desarrollo de las TIC y los modelos educativos basados en la tecnología e-learning y el b-learning (Montoya *et al.*, 2019). En este contexto, cobra relevancia la teoría del conectivismo o también llamada teoría del aprendizaje para la era digital propuesta por George Siemens, quien plantea que el aprendizaje surge de la fusión del aprendiz con el entorno; ese aprendizaje es un proceso que se caracteriza por ser caótico, continuo y complejo en un mundo social digital en evolución rápida (Siemens, 2004). El modelo utiliza el concepto de una red de nodos y conexiones entre tecnología y aprendizaje, donde cada nodo es una fuente de información conectada a una red activa, en donde las personas y las organizaciones son definidas como entidades de aprendizaje, que al interactuar entre sí, reproducen el conocimiento generando una red mayor (Domínguez *et al.*, 2020). Siemens identifica los siguientes principios del conectivismo: el aprendizaje y el conocimiento dependen de la diversidad de opiniones, el aprendizaje puede estar alojado en dispositivos no humanos; la habilidad clave es ver conexiones entre ideas, conceptos y áreas; la capacidad para seguir conociendo, es más importante que lo que se conoce actualmente; la toma de decisiones de escoger que aprender, en sí misma, es un proceso de aprendizaje; conectar nodos o fuentes de información especializados, es aprendizaje.

Según Pabón (2014) el conectivismo facilita la interacción con los demás mediante la tecnología, permitiendo que una persona aporte al otro y este a su vez a otro, creando una red de pensamiento similar a una red neuronal con retroalimentación mutua. Así mismo, para Gómez *et al.* (2020) la tecnología, con la que se cuenta, propicia la interconexión de procesos y conocimientos de personas de diversas culturas, de manera corta, inmediata y global; la información cambia el significado de saber y hacer las cosas para establecer un nuevo paradigma nacido de la tecnología.

En cuanto a conceptos de la presente investigación, de acuerdo a la variable competencias digitales docente, se define competencia como: pericia, aptitud o capacidad para realizar algo de manera eficiente (Real Academia Española, 2021). Por su parte la UNESCO, lo define como un conjunto de habilidades,

capacidades, actitudes y conocimientos que facilitan el uso, la gestión de dispositivos y aplicaciones de la comunicación y las redes (UNESCO, 2018b).

Se considera a las competencias digitales como una de las ocho competencias que son clave para un aprendizaje permanente, para así tener éxito en el campo laboral y sobre todo participación en la sociedad (Comisión Europea, 2020). Según Tobón (2015), Las competencias son procesos complejos que articulan de manera sistemática los 3 saberes (ser, hacer, conocer), los cuales son necesarios para desenvolverse en la realidad laboral, investigativa y social, para resolver problemas. El saber ser está conformado por las actitudes y valores que un estudiante adquiere durante su formación; el saber hacer, incluye las habilidades procedimentales y técnicas que realiza en la práctica; el saber conocer, por la parte cognitiva, los conceptos y teorías que se adquiere. Una persona no ha desarrollado competencias, cuando no está en la capacidad de resolver problemas. En base a lo antes mencionado, la formación profesional bajo el enfoque por competencias, no solo se fija en la adquisición de conocimientos, sino también en emplear el conocimiento en la vida práctica; y no solo se centra en el estudiante sino también en el rol del docente para desenvolverse adecuadamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Zavala *et al.* (2016) en su artículo titulado “Un enfoque de las competencias digitales de los docentes”, menciona que las competencias digitales necesarias fundamentales en TIC planteadas por la UNESCO en el 2008 son tres: técnicas (saber), metodológicas (saber hacer) y sociales (saber ser).

Habiendo analizado las teorías sobre competencias, conceptualizado a las competencias digitales y para el propósito de esta investigación, el estudio se enfoca en el campo educativo y en las competencias digitales específicamente que poseen los docentes para llevar a cabo de manera eficiente la labor de educadores. A continuación, se realiza una revisión de los principales marcos de competencias digitales docente; pero ¿qué es un marco de trabajo? es una compilación de conceptos estandarizados, criterios y buenas prácticas para orientar un problema en particular y que servirá como referencia para solucionar problemas de características similares. (Gandarillas, 2017)



El ICT Competency Framework for Teachers, es uno de los principales marcos de referencia planteado por la UNESCO, el cual presenta una matriz de aspectos pedagógicos que son esenciales para que los docentes integren las TIC en su desempeño profesional; este marco propone seis aspectos pedagógicos: comprender las TIC en la educación, pedagogía, currículo y evaluación, TIC, organización y administración y desarrollo profesional del docente; aspectos que están implementados en tres niveles: alfabetización tecnológica, conocimiento especializado y creación de contenido (UNESCO, 2011).

Otro de los marcos relacionado a las competencias digitales docente y el que se hará uso en la presente investigación, es la lista de recomendaciones que propone el marco de trabajo DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe, el cual comprende cinco dimensiones: información, comunicación, creación de contenido, seguridad y resolución de problemas (INTEF, 2017).

La dimensión información: es la capacidad de identificar, localizar, recuperar, almacenar, organizar y analizar información digital, adoptando una actitud crítica respecto a su propósito e importancia. La dimensión comunicación: se refiere a la capacidad para establecer comunicación en ambientes digitales, compartir y trabajar con recursos de forma colaborativa haciendo uso de medios digitales, interactuar, participar redes sociales y comunidades digitales teniendo en cuenta que existe una variedad multicultural. La dimensión creación de contenido: es la capacidad de crear y editar contenido nuevo, comprende desde los formatos en texto hasta el multimedia e hipermedia, integrar y reelaborar conocimientos y contenidos anteriores, expresar de modo creativo en las múltiples alfabetizaciones, entender e incorporar aspectos concernientes a los derechos de propiedad intelectual. La dimensión seguridad: es la capacidad de tener en cuenta y proteger datos sensibles de la información y la identidad digital. La dimensión resolución de problemas: capacidad que permite identificar la necesidad de recursos digitales, tomar decisiones adecuadas con relación al uso de recursos digitales y en base a la situación, disposición y contexto; resolver problemas haciendo uso de recursos digitales; utilizar los recursos

digitales de manera creativa, usar los recursos digitales para resolver problemas, actualizar constantemente sus competencias digitales y colaborar con otras personas para la mejora de las competencias (Ferrari *et al.*, 2013).

En cuanto a conceptos y teorías sobre satisfacción académica. En general la satisfacción es el resultado de las experiencias que vive una persona (Lounsbury *et al.*, 2004) o sensación de victoria al lograr un resultado que permite notar el grado de bienestar o felicidad experimentado por la persona en su vida y aspectos personales como: salud, trabajo, estudio, ente otros (Bernal *et al.*, 2016). Entonces, puede definirse como el bienestar psicológico que se consigue al comparar los objetivos alcanzados con las expectativas iniciales, es decir, se relaciona con la exploración y la obtención de anhelos personales (Medrano y Pérez, 2013). En base a lo antes mencionado, las experiencias que ofrece el servicio educativo, tales como: físicas, académicas, espirituales y sociales; se manifiestan como un referente para estimar la satisfacción del estudiante (Inzunza Melo *et al.*, 2015).

El estudiante percibe satisfacción cuando se da cuenta que las expectativas que tenía sobre el servicio educativo fueron atendidas o en todo caso superadas (González *et al.*, 2017). Es por ello que, el desarrollo del proceso pedagógico, los diversos servicios físicos o digitales disponibles en la universidad, la interactividad con el docente, son elementos fundamentales que el estudiante tiene en cuenta y evalúa al momento de emitir una opinión sobre la universidad. En ese sentido, la satisfacción del estudiante tiene múltiples aspectos de análisis, siendo la satisfacción académica una de las más importantes.

En conclusión, la satisfacción académica se puede definir como la preferencia gusto o placer experimentado al realizar actividades académicas en una profesión con la que los estudiantes se identifican (Bernal *et al.*, 2016). La satisfacción académica es un aspecto fundamental para evaluar el proceso de adaptación, índice de permanencia, bienestar y el porcentaje de egresados universitarios; en la investigación realizada por Lent *et al.* (2007) a una población de estudiantes de ingeniería, llegó a la conclusión que el deseo por permanecer en su carrera profesional y culminar con éxito se relaciona directamente con la satisfacción académica y con el logro de sus metas.

De acuerdo con lo anterior, para medir la satisfacción académica se cuenta con las siguientes dimensiones: actividad de enseñanza, planeación académica y servicios educativos (Mejías y Martínez, 2013). La actividad de enseñanza es el proceso que realiza el docente con el objetivo de transmitir conocimientos, es planificada y sistemática; hace uso de estrategias de enseñanza y recursos didácticos; se califica al docente por la preparación, cualidades formativas y el procedimiento que realiza para evaluar. En la planeación académica, se definen los fines, objetivos y metas trazadas por el servicio académico, se compone de la metodología, contenidos de la asignatura, la comunicación entre docente-estudiante y la tutoría. Los servicios universitarios, son el conjunto de elementos tangibles o intangibles que da soporte a los servicios educativos; se puede mencionar a los laboratorios, aulas, plataformas de aprendizaje digital, bibliotecas, el equipamiento, entre otros.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** Básica, porque se lleva a cabo con fines de mejorar el conocimiento, generar nuevos conocimientos sobre un objeto o hecho (CONCYTEC, 2018).

**Diseño:** No experimental, de corte transversal, correlacional puesto que no se manipula deliberadamente las variables y toma en cuenta una o varias muestras en un momento determinado (Hernández *et al.*, 2014).

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### V1: Competencias digitales docente (Cualitativa)

- **Definición conceptual:** Conjunto de capacidades, habilidades, conocimientos y actitudes que facilita el uso y la gestión de dispositivos digitales, así como aplicaciones de comunicación y redes (UNESCO, 2018b).
- **Definición operacional:** Las competencias digitales se medirán con un instrumento de 20 ítems, adaptado de Torres (2020), el cual consta de cinco dimensiones según Ferrari *et al.* (2013): información, comunicación, creación de contenido, seguridad y resolución de problemas.
- **Escala de medición:** Ordinal

##### V2: Satisfacción académica (Cualitativa)

- **Definición conceptual:** Preferencia, gusto o placer experimentado al realizar actividades académicas en una profesión con la que los estudiantes se identifican (Bernal *et al.*, 2016).
- **Definición operacional:** La satisfacción académica se medirá con un instrumento de 24 ítems, el cual consta de 3 dimensiones: Actividad de enseñanza, planeación académica, servicios educativos (Mejías y Martínez, 2013).
- **Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

**Población:** 60 estudiantes de la carrera de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, 2021.

- **Criterios de inclusión:** Estudiantes matriculados en la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación, semestre 2021-1; dispuestos a colaborar en la investigación.
- **Criterios de exclusión:** Estudiantes que que no quisieron participar voluntariamente en la investigación, estudiantes con problemas de salud que les haya impedido responder el cuestionario.

**Muestra:** Conformada por un total de 36 estudiantes del VII ciclo de la carrera de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, 2021, que cumplieron con los criterios de inclusión, tal como lo indica Otzen y Manterola (2017) en su artículo sobre técnicas de muestreo.

**Muestreo:** Se aplicó un muestreo no probabilístico intencional.

**Unidad de Análisis:** Estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, 2021.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica:** Se usó la encuesta, ésta está basadas en preguntas cerradas aplicadas en un contexto vía internet (Hernández *et al.*, 2014).

**Instrumento:** Se aplicó dos cuestionarios de 20 y 24 ítems para medir las variables competencias digitales docente y satisfacción académica respectivamente (Anexo N° 6).

**Validación:** Se validó los instrumentos de recolección de datos de las variables competencias digitales docente y satisfacción académica, mediante el juicio de expertos; luego se procedió a la validación de

contenido haciendo uso de los datos obtenidos de las matrices de validación de instrumento aplicada a los expertos, se obtuvo una validez fuerte para ambos instrumentos según el coeficiente V de Aiken (Anexo N° 4).

**Confiabilidad:** Se aplicó la prueba de confiabilidad para el instrumento de la variable competencias digitales docente, obteniendo como resultado un  $\alpha = 0.956$ ; para el instrumento de la variable satisfacción académica se obtuvo un  $\alpha = 0.951$ . Ambos resultados obtenidos indican que los instrumentos poseen un grado alto de confiabilidad (Anexo N° 5).

### 3.5. Procedimientos

Se presentó una solicitud al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Trujillo, para la autorización correspondiente y realización de la investigación en la escuela de Ciencias de la Comunicación, la cual fue autorizada mediante el oficio N° 198-2021-VI-UCV (Anexo N° 9). A continuación, se procedió a contactar al Mg. William Prado Morales, quien es docente del curso Opinión Pública del VII ciclo, se le solicitó verbalmente el permiso correspondiente y se le explicó el fin de la investigación; una vez que se obtuvo el permiso por parte del docente, se accedió a una de las sesiones de clase que se dicta vía la plataforma Zoom, se les explicó a los estudiantes sobre la investigación y se les envió los links de las encuestas implementadas en la herramienta Formularios de Google para que respondieran voluntariamente. Una vez recolectados los datos, se realizó el procesamiento estadístico, para luego y obtener los resultados, determinar las correlaciones entre las variables, discusión, conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Cada instrumento se codificó, la información se almacenó en una base de datos utilizando la herramienta Microsoft Excel. Luego, utilizando el programa IBM SPSS Statistics v26, se analizó la distribución de normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, obteniendo un nivel de significancia  $p=0,200$  (Anexo N° 7) para la variable competencias digitales docente y satisfacción académica. Para el análisis de la relación se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, debido a que se encontró que los datos tienden a una distribución normal.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación se consideró y respetó los aspectos éticos, estipulados en el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, aprobado en la resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV, conforme a lo establecido en el artículo 48 de la Ley Universitaria N° 30220 (UCV, 2020).

Se aplicaron los instrumentos con el consentimiento informado de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, su participación fue voluntaria y sin exclusión alguna, así también se mantuvo el anonimato y confidencialidad de la información de los participantes.

Se respetó los derechos de autor haciendo uso de referencias y citas teniendo en cuenta las normas de la American Psychological Association (APA v7).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Presentación de los resultados

*Tabla 1. Nivel de competencias digitales de los docentes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, 2021.*

<b>Competencias Digitales Docente</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	22	61,1
Medio	14	38,9
Bajo	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Competencias Digitales Docente, 2021.

#### **Interpretación:**

En la tabla 1, al analizar el nivel de competencias digitales docentes, se observa que el 61,1% de los estudiantes perciben que sus docentes han alcanzado un nivel alto; mientras que el 38,9% consideran que sus docentes poseen un nivel medio de competencias digitales. Los resultados indican que no hay docentes que poseen un nivel bajo de competencias digitales según la percepción de los estudiantes.



*Tabla 2. Nivel de competencias digitales docente para la dimensión información*

<b>Información</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	23	63,9
Medio	12	33,3
Bajo	1	2,8
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Competencias Digitales Docente, 2021.

### **Interpretación**

Según la tabla 2, el 63% de indican que sus docentes se encuentran en un nivel alto con respecto a la dimensión información; así mismo el 33,3 % afirma que sus docentes han alcanzado un nivel medio, y un porcentaje mínimo del 2.8% responde que sus docentes están un nivel bajo. Los resultados indican que los docentes navegan, buscan, filtran y evalúan información digital en un nivel alto.

*Tabla 3. Nivel de competencias digitales docente para la dimensión comunicación.*

<b>Comunicación</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	22	61,1
Medio	13	36,1
Bajo	1	2,8
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Competencias Digitales Docente, 2021.

### **Interpretación**

En la presente tabla, se observa que, según la percepción de los estudiantes, el 61,1% de docentes interactúan con los estudiantes y comparten información digital en un nivel alto. Los resultados indican que un porcentaje mínimo, el 2.8% (1 encuestado) indicó que percibe a la dimensión comunicación en un nivel bajo.

*Tabla 4. Nivel de competencias digitales docente para la dimensión creación de contenido.*

<b>Creación de contenido</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	23	63,9
Medio	13	36,1
Bajo	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Competencias Digitales Docente, 2021.

### **Interpretación**

Según la tabla 4, el 63,9% de los estudiantes perciben que los docentes están en un nivel alto en lo que se refiere a desarrollar y crear contenido digital, el 36,1% lo hace en un nivel medio. Se concluye que ninguno de los encuestados percibe la dimensión creación de contenido en un nivel bajo.

Tabla 5. Nivel de competencias digitales docente para la dimensión seguridad.

<b>Seguridad</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	19	52,8
Medio	15	41,7
Bajo	2	5,6
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Competencias Digitales Docente, 2021

### **Interpretación**

En la tabla 5, según la percepción de los estudiantes sobre las competencias digitales en la dimensión seguridad de los docentes, el 52,8% indica que se encuentran en un nivel alto y el 41,7% en un nivel medio; mientras que el 5,6% indica un nivel bajo. Se concluye que un poco más de la mitad de los encuestados perciben que los docentes conocen sobre las políticas de privacidad en la red.

*Tabla 6. Nivel de competencias digitales docente para la dimensión resolución de problemas.*

<b>Resolución de problemas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	21	58,3
Medio	14	38,9
Bajo	1	2,8
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Competencias Digitales Docente, 2021

### **Interpretación**

El análisis de datos sobre las competencias digitales en la dimensión resolución de problemas, el 58,3% del total de estudiantes encuestados, indicaron que los docentes se encuentran en un nivel alto, el 38,9% indicó un nivel medio y el 2,8% indicó bajo. Los resultados indican que más de la mitad de los estudiantes encuestados consideran que los docentes hacen uso de recursos digitales para resolver problemas de modo creativo.

*Tabla 7. Nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, 2021.*

<b>Satisfacción Académica</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	22	61,1
Medio	14	38,9
Bajo	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Satisfacción Académica, 2021

### **Interpretación**

Analizando la tabla 7, el 61,1% indicó que su nivel de satisfacción académica es alto, el 38,9% medio. Los resultados indican que ningún (0%) estudiante percibe la satisfacción en un nivel bajo.

*Tabla 8. Nivel de satisfacción académica para la dimensión actividad de enseñanza.*

<b>Actividad de enseñanza</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	19	52,8
Medio	16	44,4
Bajo	1	2,8
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Satisfacción Académica, 2021

### **Interpretación**

Según los datos de la tabla 8, un 52,8% de estudiantes perciben la dimensión actividad de enseñanza en un nivel alto; el 44,4% indicó un nivel medio; y un porcentaje mínimo (2,8%) indican un nivel bajo. Por lo tanto, se concluye que al menos la mitad de los encuestados perciben que el proceso que realizan los docentes para el proceso de enseñanza-aprendizaje está en un nivel alto.

*Tabla 9. Nivel de satisfacción académica para la dimensión planeación académica.*

<b>Planeación académica</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Alto	20	55,6
Medio	16	44,4
Bajo	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Satisfacción Académica, 2021

### **Interpretación**

En la tabla 9, el 55,6% de los estudiantes encuestados, perciben a la planeación académica en un nivel alto; mientras que el 44,4% en un nivel medio. Los resultados indican que los estudiantes no perciben un nivel bajo con respecto a la dimensión planeación académica.



Tabla 10. Nivel de satisfacción académica para la dimensión servicios educativos.

<b>Servicios educativos</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	20	55,6
Medio	16	44,4
Bajo	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Satisfacción Académica, 2021

### **Interpretación**

Según los datos de la tabla 7, los servicios educativos según la percepción de los estudiantes, el 55,6% indicó un nivel alto, el 44,4% un nivel medio. Por tanto, se concluye que ninguno de los encuestados indicó un nivel bajo.

## 4.2 Prueba de normalidad

En la presente investigación se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, puesto que la muestra es mayor a 35 (Luna *et al.*, 2018). Se obtuvo como resultado un nivel de significancia del 0,200 (Anexo N° 7) para la variable competencias digitales docente y la variable satisfacción académica, este resultado nos indica que la distribución es normal; por ello la correlación se medirá con el criterio de Pearson.

## 4.3 Contrastación de hipótesis

**H1:** Existe relación directa significativa entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.

**H0:** No existe relación directa significativa entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021

*Tabla 11. Correlación entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.*

		<b>Satisfacción Académica</b>
<b>Competencias digitales docente</b>	Correlación de Pearson	,428**
	Sig. (bilateral)	0.009
	N	36

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos, 2021.

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 11 se obtuvo un valor  $r=0,482$ , lo cual indica que existe una relación moderada (Anexo N° 8) entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica de los estudiantes, con una relación significativa  $p=0.009$  entre ambas variables. Por ello, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), existe relación directa significativa entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.

*Tabla 12. Correlación entre las dimensiones de las competencias digitales docente y el nivel de satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.*

	<b>Medida de correlación</b>	<b>Significación estadística</b>
<b>Información</b>	0,386	0.020
<b>Comunicación</b>	0,346	0.039
<b>Creación de contenido</b>	0,464	0.004
<b>Seguridad</b>	0,343	0.041
<b>Resolución de problemas</b>	0,286	0.91

Fuente: Aplicación del cuestionario competencias digitales docente y satisfacción académica, 2021.

**Interpretación:**

Según los resultados obtenidos en la tabla 12, la dimensión información y satisfacción académica tienen un coeficiente de correlación de Pearson baja ( $r=0,386$ ) y un grado de significancia de  $p=0.002$ ; con respecto a la dimensión comunicación y satisfacción académica el coeficiente de correlación es de  $r=0,346$ , lo cual indica una correlación baja con un grado

de significancia de  $p=0.039$ ; la dimensión creación de contenido y la satisfacción académica de los estudiantes tienen una correlación de  $r=0,464$ , éste resultado indica una correlación moderada con un grado de significancia  $p=0.004$ ; mientras que la dimensión seguridad y la satisfacción académica tienen un coeficiente de correlación  $r=0,343$ , indicando una correlación baja con un grado de significancia  $p=0.041$ ; también los resultados indican que, la dimensión resolución de problemas y la satisfacción académica tienen un coeficiente de correlación baja ( $r=0,286$ ) y un grado de significancia  $p=0,91$ . Se concluye que las dimensiones de las competencias digitales docente tienen una relación positiva, la relación entre las variables es directa entre baja y moderada con respecto a la satisfacción académica.

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación facilitará la toma de decisiones sobre las competencias digitales que poseen los docentes desde la percepción de los estudiantes y la satisfacción académica de los mismos en un entorno académico superior, y servirá de referencia para mejorar las capacidades de los docentes en la universidad privada de Trujillo.

En la presente investigación se plantea el objetivo general: determinar la relación que existe entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021. Los resultados que se obtuvieron en la tabla 11, se evidencia que la correlación de Spearman muestra una relación positiva moderada ( $r=0,482$ ) con un grado de significancia  $p=0.009$  ( $p<0.01$ ); éstos resultados comprueban que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), existe relación directa significativa entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.

Así también, en investigaciones previas como la de Quintana (2019) determinó que existe relación entre el trabajo colaborativo que realiza el docente y el fomento del trabajo colaborativo de los estudiantes, obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0,502$ ; de lo antes mencionado, es preciso afirmar que el nivel de competencias digitales que posean los docentes, específicamente en la dimensión creación de contenido, se verá reflejado en el desarrollo de competencias digitales de los estudiantes, por ende la satisfacción académica tendría una tendencia hacia un nivel alto, tal como lo indica González-Peiteado *et al.* (2017) en sus teorías sobre satisfacción académica. Por otro lado, Carhuaz (2020) en su investigación obtuvo que los estudiantes en el marco de la educación virtual, perciben la satisfacción académica en un nivel moderado con tendencia a baja, específicamente en lo que se refiere al servicio educativo y servicio administrativo; en base a lo antes mencionado, Siemens (2004) en su teoría sobre el conectivismo, indica que el docente en la era digital debe tener

la capacidad y destreza para localizar información en la red, categorizarla, organizarla y compartirla con los demás nodos (estudiantes); en ese sentido, el estudiante al no tener el feedback necesario por parte de los docentes, la red neuronal que plantea Siemens empiece a tener un vacío en uno de sus nodos, generando que el estudiante perciba un nivel bajo sobre sus expectativas de los servicios académicos.

En lo que se refiere al primer objetivo específico: Identificar el nivel de competencias digitales de los docentes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021, los resultados obtenidos en la tabla 1, indican que, el 61,1% de los estudiantes perciben que sus docentes poseen una tendencia hacia un nivel alto en lo que a competencias digitales se refiere; estos resultados indican que más de la mitad de los docentes en su formación profesional basado en el enfoque por competencias, han integrado los tres saberes fundamentales en TIC (saber ser, saber conocer y saber hacer), tal como menciona Zavala *et al.* (2016) en su artículo "Un enfoque de las competencias digitales de los docentes"; la cual concuerda con las teorías propuestas sobre la formación basada en competencias por Tobón (2015). Así también en la investigación realizada por Quintana (2019) como resultado principal obtuvo que los docentes logran un mejor desarrollo de competencias tecnológicas básicas al tener una infraestructura digital apropiada; esto lo podemos confirmar porque la presente investigación se ha realizado en un ambiente no presencial, es de decir, haciendo uso de las TIC para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En el segundo objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021, los resultados obtenidos en la tabla 7, el 61,1% de los estudiantes indican que su nivel de satisfacción académica es alto, el 38,9% medio y ninguno de los estudiantes perciben un nivel bajo. Por lo mismo, se deduce que la expectativa de los estudiantes sobre el servicio educativo que brinda la universidad privada en donde se realizó el estudio, satisface sus necesidades a más de la mitad de los encuestados, tal como lo menciona González-Peiteado *et al.* (2017) en sus teorías sobre satisfacción. Así mismo en

la investigación realizada por W. Lent *et al.* (2007), determinó que el deseo de un estudiante por permanecer en su carrera y culminar con éxito los estudios está relacionado directamente con el logro de las metas y la satisfacción académica.

De acuerdo con el tercer objetivo: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de las competencias digitales docente y el nivel de satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021. Las correlaciones obtenidas en la tabla 12, indican que la dimensión información y satisfacción académica tienen un coeficiente de correlación  $r=0,386$ , esto indica que la relación es directa baja con la capacidad que tienen los docentes según Ferrari *et al.* (2013) en el marco de referencia DIGCOMP para identificar, encontrar, adquirir, almacenar, ordenar y examinar información digital y valorar su propósito e importancia; así mismo, los resultados obtenidos en la tabla 2, el 60.9% y el 33.3% de los estudiantes consideran que los docentes tienen un nivel alto y medio, respectivamente, con respecto a la dimensión información. Estos datos concuerdan con porcentajes similares a los resultados de la investigación realizada por Martínez y Garcés (2020), en ello determino que el 78.85% de los docentes destacan por facilidad en la que clasifican información digital. Alineando los resultados de la dimensión información con el marco de referencia de Ferrari (2013), se deduce que más de la mitad (60.9% nivel alto) de los docentes tienen la capacidad de implementar múltiples estrategias para recuperar y organizar contenidos digitales.

Así también, en la tabla 12, en la dimensión comunicación se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0,346$  y una significancia  $p=0.039$ , lo cual indica una relación directa baja con la satisfacción académica; así mismo, en los resultados sobre el nivel de competencias digitales para la dimensión comunicación, desde la perspectiva de los estudiantes, se obtuvo que el 61,1% indican que los docentes han alcanzado un nivel alto en lo que se refiere a la interacción de los docentes con los estudiantes, haciendo uso de tecnologías como el correo electrónico, redes sociales, chats y herramientas de colaboración como por ejemplo Google Drive, One Drive, entre otras. Estos

datos nos indican que, según el nivel alcanzado (alto), y para el caso en específico de la dimensión comunicación según Ferrari *et al.* (2013) en el marco de referencia DIGCOM: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe, así como también, en el marco de INTEF (2017); éste nivel nos lleva a la conclusión que los docentes han adquirido la capacidad de adaptar las modalidades y las formas de comunicación según las características y modos de aprendizaje de los estudiantes, gestionando los distintos tipos de información que recibe.

Estos resultados obtenidos para la dimensión comunicación, también son similares a los que obtuvieron Martínez y Garcés (2020) en su investigación sobre las competencias digitales de los docentes en el marco de la educación virtual, los resultados indican que el 50% de los docentes destaca en la capacidad para compartir información e interactuar a través de medios virtuales.

En la dimensión creación de contenido y su relación con la satisfacción académica, las medidas de correlación de Pearson indican  $r=0,464$  con una significancia estadística de 0.004; según estos datos obtenidos, se afirma que la relación entre las dos variables es directa moderada; si verificamos los resultados obtenidos sobre la percepción del estudiante con respecto a la dimensión creación de contenido, se observa que más de la mitad de los encuestados, un 63.9% para ser exactos, indica que los docentes poseen un nivel alto y el 36,1% un nivel medio; en ese sentido, se observa que mientras mejor sea la percepción de los estudiantes sobre las competencias de los docentes, el servicio educativo brindado tendrá una mejor percepción, aumento el nivel.

En las investigaciones previas sobre creación de contenido, como en el caso de Quintana (2019), obtuvo como resultado que, la creación de contenido digital es poco frecuente (nivel medio) en lo que a la producción de audio, video y realidad virtual se refiere; cabe resaltar que esta investigación se realizó en un ambiente de educación presencial. Por otro lado, la investigación realizada por Martínez y Garcés (2020) en un ambiente no presencial, los resultados indicaron que solo 40,38% destaca por la facilidad en crear contenidos digitales; por lo cual, se deduce también que los resultados obtenidos varían de una manera leve en



investigaciones realizadas en escenarios presenciales y virtuales. En relación a lo que establece el marco de competencias digitales docente con el cual se trabajó en la presente investigación, se deduce que, los docentes en ambas investigaciones tienen una tendencia de nivel medio a alto; estos niveles comprenden la capacidad de producir en diferentes formatos (textos, video, audio, imágenes, etc), así como también, la capacidad de utilizar múltiples herramientas y múltiples plataformas para crear contenido original.

Para la dimensión seguridad y la correlación con la satisfacción académica, los datos obtenidos, en la tabla 12, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0,343$  con una significancia de  $p=0.041$ ; ambos resultados indican que la relación entre seguridad y satisfacción académica es baja; así mismo los resultados que se obtuvieron en la tabla 11, respecto al nivel de percepción de los estudiantes con respecto a la dimensión seguridad, solo el 52.5% indicó que los docentes tienen un nivel alto en esta dimensión, el 41.7% indicó nivel medio y el 5.6% un nivel bajo. De estos datos sobre la relación y resultados obtenidos, es preciso indicar que la satisfacción de los estudiantes no depende fuertemente de las capacidades que tengan los docentes sobre como proteger dispositivos y contenido digital, datos personales, protección de la salud digital y el entorno. En la investigación realizada por Martínez y Garcés (2020), los resultados que se obtuvieron con respecto a esta dimensión, solo el 40.38% de los docentes destacan por la capacidad de proteger datos personales en la red. Así mismo, en las teorías sobre conectivismo de Siemens (2004), en la cual indica que cada persona o dispositivo son nodos con información, que a su vez forman una red global de conocimiento; es importante afirmar que la seguridad en la red es mucho más importante en un ambiente virtual, y más aún si de datos personales se trata.

En la tabla 12, en la cual se muestran los resultados de la dimensión resolución de problemas, el coeficiente de correlación de Pearson  $r=0,286$  y la significancia  $p=0,91$ , se deduce que la relación es baja también; sin embargo los resultados obtenidos sobre la percepción de las competencias digitales de los docentes, específicamente en el nivel de resolución de problemas, desde la perspectiva de los estudiantes; se evidencia que el 58.3% de los encuestados indicó un nivel

alto, el 38,9% nivel medio y un mínimo del 2.8% indicó un nivel bajo. Las relaciones entre la dimensión y la satisfacción, al igual que en la dimensión analizada en el párrafo anterior, también no muestra indicios que el estudiante se sienta satisfecho por el hecho de que los docentes sean capaces de resolver todos los problemas que surgen del uso de la tecnología durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Así mismo, en la investigación Martínez y Garcés (2020), sobre la dimensión resolución de problemas de las competencias digitales, identificó que el 42.31% de los docentes destacaron en el desarrollo de competencias conceptuales. Según el marco de competencias de Ferrari *et al.* (2013), el los docentes solo han alcanzado la capacidad de resolver problemas sencillos que surgen cuando las tecnologías no funcionan.

El aporte a la educación, es que la investigación es un punto importante en el desarrollo de un país, en base a la necesidad de aprender y descubrir; la presente investigación brinda aportes significativos a la educación, puesto que se determinó los niveles de uso de las TIC por parte de los docentes desde la percepción de los estudiantes, así como también el comportamiento con respecto a la satisfacción; ambas variables contribuyen a la mejora de la calidad del servicio educativo en un ambiente virtual; así también, se pone especial énfasis en la realidad nacional según lo indica la Ley Universitaria N° 30220, en el artículo 48.

## VI. CONCLUSIONES

1. Las competencias digitales docente se relacionan de manera moderada y significativa con la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021; notando que el coeficiente de correlación  $r=0,482$  con una significancia de  $p=0.009$ .
2. El nivel de competencias digitales de los docentes según la percepción de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación tiende de un nivel medio (38,9%) a alto (61,1%), así también los resultados indican que los estudiantes no perciben un nivel bajo de competencias digitales en sus docentes.
3. El nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, el 61,1% indica un nivel alto, mientras que el 38,9% un nivel bajo; estos resultados indican que ningún estudiante percibe la satisfacción en un nivel bajo.
4. Las dimensiones de las competencias digitales docente se relacionan de manera moderada y significativa con la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a las autoridades de la Escuela de Ciencias la Comunicación comunicar a los docentes sobre los resultados del presente estudio, con el objetivo de que tengan conocimiento sobre la importancia de las competencias digitales que deben adquirir para mejorar la satisfacción académica de sus estudiantes.
- Se recomienda a las autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación implementar estrategias en base a los resultados obtenidos en la presente investigación, que permitan seguir mejorando el nivel de competencias digitales de sus docentes.
- Se recomienda a las autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, optimizar y seguir en la mejora continua del servicio educativo que ofrecen, con el objetivo que la mayor cantidad de los estudiantes perciban un nivel alto en lo que a satisfacción académica se refiere.
- Se recomienda a las autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, socializar con los docentes los resultados obtenidos en la presente investigación, con el objetivo de concientizarlos para fortalecer sus conocimientos en competencias digitales y la relación que existe con la satisfacción académica de los estudiantes.

## REFERENCIAS

- Barboza, Y. (2020). Competencia digital docente en el contexto de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. *Innovaciones Educativas*, 22(33), 88-105. <https://doi.org/10.22458/ie.v22i33.2954>
- BBC News Mundo. (2019). ¿Cuál fue la primera página web de la historia y para qué servía? *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47524843>
- Bernal, J., Lauretti, P., y Agreda, M. (2016). *Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia*. 16(3), 301-309.
- Briceño, M. (2019). Expectativa y satisfacción académica de los estudiantes del quinto ciclo en la facultad de ciencias de una universidad pública 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43422>
- Brown, C., y Salmi, J. (2020). *Putting fairness at the heart of higher education*. *University World News*. <https://www.universityworldnews.com/post.php?story=20200417094523729>
- Carhuaz, E. O. (2020). Satisfacción académica de los estudiantes universitarios en el marco de la educación virtual. *Revista Científica de Comunicación Social*, 2, 16-24.
- CEPAL, N., y UNESCO. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45904>
- CEPAL-UNESCO. (2020, agosto 24). *La CEPAL y la UNESCO publican documento que analiza los desafíos para la educación que ha traído la pandemia en América Latina y el Caribe* [Text]. CEPAL.

- <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-cepal-la-unesco-publican-documento-que-analiza-desafios-la-educacion-que-ha-traido-la>
- Comisión Europea. (2020, abril 20). *Competencias clave para el aprendizaje permanente: Recursos para la educación en línea* [Text]. EPALE - European Commission. <https://epale.ec.europa.eu/es/blog/key-competences-lifelong-learning-resources-online-education>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica—Reglamento RENACYT*.
- Domínguez, L. A., Tumbaco, J. E., Mota, B. L., y Maceo, L. M. (2020). Educación, conectividad y conectivismo: Sus desafíos actuales. *Maestro y Sociedad*, 17(4), 897-911.
- Ferrari, A., Brecko, B., y Punie, Y. (2013). *DIGCOMP: a Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*.
- Figuroa, J. T., Martín R., D., Navarro Asencio, E., Pradas Montilla, S., y Iñigo Mendoza, V. (2018). *Validación de constructo de un instrumento para medir la competencia digital docente de los profesores (CDD)*. 269, 25-54.
- Gandarillas, A. (2017, junio 25). Marco de trabajo. *Metodología*. <https://metodologia.es/marco-de-trabajo/>
- Gómez, V., Henríquez, E., y Blaschke, G. (2020). El conectivismo en el proceso de enseñanza—Aprendizaje significativo en el contexto actual. *Revista Pertinencia Académica*. ISSN 2588-1019, 4(5), 103-115.
- González, M., Pino, M., y Penado, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED. Revista*

- Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260.  
<https://doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana.
- INTEF. (2017). *Marco Común de Competencia Digital Docente*.
- Inzunza, B., Ortiz, L., Pérez, C., Torres, G., McColl, P., Meyer, A., Matus, O., Bastías, N., y Bustamante, C. (2015). Estructura Factorial y Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en Estudiantes de Medicina Chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 2(40), 73-82.
- Lent, R. W., Singley, D., Sheu, H.-B., A. Schmidt, J., y C. Schmidt, L. (2007). Relation of Social-Cognitive Factors to Academic Satisfaction in Engineering Students. *Journal of Career Assessment*, 15(1), 87-97.  
<https://doi.org/10.1177/1069072706294518>
- Lounsbury, J., Park, S., Sundstrom, E., Williamson, J., y Pemberton, A. (2004). Personality, Career Satisfaction, and Life Satisfaction: Test of a Directional Model. *Journal of Career Assessment*, 12, 395-406.  
<https://doi.org/10.1177/1069072704266658>
- Luna, C., Yengle, C., Durán, K., Luján, G., Cruz, F., y Aldave, R. (2018). *Orientaciones para elaborar una tesis* (1.ª ed.). Universidad César Vallejo S.A.C.
- Martínez, J., y Garcés, J. (2020a). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1-16. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4114>

- Martínez, J., y Garcés, J. (2020b). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1-16. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4114>
- Medrano, L., y Pérez, E. (2013). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica a la Población Universitaria de Córdoba. *Summa Psicológica UST*, 7. <https://doi.org/10.18774/summa-vol7.num2-117>
- Mejías, A., y Martínez, D. (2013). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), Article 2. [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_docu/article/view/3704](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704)
- MINEDU. (2020). *Proyecto Educativo Nacional 2036*.
- Montoya, L. A., Parra, M. del R., Lascay, M., Cabello, O. A., y Coloma, G. M. (2019). Teorías pedagógicas que sustentan el aprendizaje con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *Revista Información Científica*, 98(2), 241-255.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pabón, L. C. O. (2014). Conectivismo, ¿un nuevo paradigma en la educación actual? *Mundo FESC*, 4(7), 72-79.
- PerúEduca. (2020). PerúEduca. <http://comunicado.perueduca.pe/>
- Quintana, J. (2019). Relación entre las competencias digitales docentes y la integración de las tecnologías de la información y comunicación en la enseñanza del idioma inglés como lengua extranjera. *Pontificia Universidad Católica del Perú*. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14394>



- Real Academia Española. (2021, febrero 24). *Competencia | Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/competencia>
- Reyes, C. (2021). Competencias digitales básicas para garantizar la continuidad académica provocada por el Covid-19. *Apertura*, 13(1), Article 1. <https://doi.org/10.32870/Ap.v13n1.1942>
- Siemens, G. (2004). Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. *Undefined*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Connectivism%3A-A-Learning-Theory-for-the-Digital-Age-Siemens/f87c61b964e32786e06c969fd24f5a7d9426f3b4>
- Tobón, S. (2015). *Formación basada en competencias*.
- Torres, G. M. (2020). Estudio comparativo de las competencias digitales del docente desde la percepción de los estudiantes de cuatro sedes del Senati, Lima 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57430>
- UCV. (2020, agosto 28). *Transparencia UCV*. UCV. <https://www.ucv.edu.pe/la-ucv/acerca-de-la-ucv/transparencia/>
- UNESCO. (2011). *UNESCO ICT Competency Framework for Teachers*.
- UNESCO. (2018a). *UNESCO ICT Competency Framework for Teachers v3*.
- UNESCO. (2018b, marzo 18). *Las competencias digitales son esenciales para el empleo y la inclusión social*. UNESCO. <https://es.unesco.org/news/competencias-digitales-son-esenciales-empleo-y-inclusion-social>
- Viñals, A., y Cuenca, J. (2016). El rol del docente en la era digital. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 30(2), 103-114.

Zavala, D., Muñoz, K., y Lozano, E. (2016). *Un enfoque de las competencias digitales de los docentes.*

## ANEXOS

### Anexo N° 1. Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿Qué relación existe entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el nivel de competencias digitales de los docentes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.</li> <li>2. Identificar el nivel de satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.</li> <li>3. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de las competencias digitales docente y el nivel de satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021.</li> </ol>	<p><b>H1:</b> Existe relación directa significativa entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021</p> <p><b>H0:</b> No existe relación directa significativa entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo en el año 2021</p>	<p><b>V1: Competencias digitales docente.</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Creación de contenidos</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Resolución de problemas</li> </ul> <p><b>V2: Satisfacción académica</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad de enseñanza</li> <li>- Planeación académica</li> <li>- Servicios educativos.</li> </ul>	<p><b>Método:</b> La investigación hipotética – deductivo.</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p>

## Anexo N° 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Competencias digitales docente</b>	Conjunto de capacidades, habilidades, conocimientos y actitudes que facilitan el uso y gestión de dispositivos digitales y aplicaciones de la comunicación y las redes (UNESCO, 2018b)	Las competencias digitales se medirán con un instrumento de 20 ítems (Torres, 2020), el cual consta de 5 dimensiones: información, comunicación, creación de contenido, seguridad y resolución de problemas (Ferrari <i>et al.</i> , 2013)	Información	Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenido digital.	1, 2, 3	Ordinal
				Evaluación de información, datos y contenido digital.	4, 5, 6	
			Comunicación	Interacción mediante tecnologías digitales.	7, 8	
				Compartir información y contenidos.	9, 10	
			Creación de contenido	Desarrollo de contenidos digitales.	11, 12	
				Creación de contenidos digitales.	13, 14	
			Seguridad	Protección de dispositivos y de contenido digital.	15, 16	
				Protección de datos personales e identidad digital.	17	
			Resolución de problemas	Resolución de problemas técnicos.	18	
				Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas.	19	
				Identificación de deficiencias en la competencia digital.	20	

<b>Satisfacción académica</b>	Preferencia, gusto o placer experimentado al realizar actividades académicas en una profesión con la que los estudiantes se identifican (Bernal <i>et al.</i> , 2016)	La satisfacción académica se medirá con un instrumento de 24 ítems de Briceño (2019), el cual consta de 3 dimensiones: Actividad de enseñanza, planeación académica, servicios educativos (Mejías y Martínez, 2013).	Actividad de enseñanza.	Preparación del docente.	1, 2, 3	Ordinal
				Cualidades formativas de los docentes.	4, 5	
				Procedimientos de evaluación utilizados.	6, 7	
			Planeación académica.	Metodología de enseñanza.	8, 9, 10	
				Contenidos de las asignaturas.	11, 12, 13	
				Viabilidad de comunicación con los docentes.	14, 15, 16	
				Actividades de tutoría.	17, 18	
			Servicios educativos.	Plataformas de Aprendizaje.	19, 20, 21, 22	
				Servicios de biblioteca.	23, 24	

### Anexo N° 3. Fichas técnicas de los cuestionarios

Ficha técnica del cuestionario Competencias Digitales Docente

<b>NOMBRE</b>	<b>Cuestionario de medición de las Competencias Digitales Docente</b>
Autor	Gloria Milagros Torres Molina (2020), basado en el Marco Común de Competencias Digitales Docente del Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado (INTEF).
Año de edición	2020
Administración	Individual
Tiempo de duración	Ilimitado
Objetivo	Medir el nivel de competencias digitales docente de los docentes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, 2021
Campo de aplicación	Estudiantes universitarios de Ciencias de la Comunicación
Tipo de ítems	Cerrado
Número de ítems	20
Área del test de la lista de cotejo	Información: 6 ítems Comunicación y colaboración: 4 ítems Creación de contenidos: 4 ítems Seguridad: 3 ítems Resolución de problemas: 3 ítems
Índice de valoración	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre
Proceso de Resultados	Sistemático, después de la aplicación de la propuesta
Fecha de aplicación	Junio, 2021

Ficha técnica del cuestionario Satisfacción Académica

<b>NOMBRE</b>	<b>Cuestionario de medición de la satisfacción Académica</b>
Autor	Omar Alberto Juan Eyzaguirre Reinoso (2016), adaptado por Manuel Enrique Briceño Sánchez (2019).
Año de edición	2019
Administración	Individual
Tiempo de duración	Ilimitado
Objetivo	Medir la satisfacción académica de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, 2021
Campo de aplicación	Estudiantes universitarios de Ciencias de la Comunicación
Tipo de ítems	Cerrado
Número de ítems	24
Área del test de la lista de cotejo	Actividad de enseñanza: 7 ítems. Planeación académica: 11 ítems. Servicios educativos: 6 ítems.
Índice de valoración	Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre
Proceso de Resultados	Sistemático, después de la aplicación de la propuesta
Fecha de aplicación	Mayo, 2021

## Anexo N° 4. Validación por juicio de expertos

### Validación del instrumento Competencias Digitales Docente

Validez de Aiken		CLARIDAD					CONSISTENCIA					PERTINENCIA					COHERENCIA					REPRESENTATIVIDAD								
Dimensiones	#	Rem	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (Σ) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (i-1))	Validez por ítems ESCALAS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (Σ) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (i-1))	Validez por ítems ESCALAS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (Σ) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (i-1))	Validez por ítems ESCALAS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (Σ) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (i-1))	Validez por ítems ESCALAS				
Información	1	Los docentes hacen uso de buscadores como Google en internet para hallar información y compartirla en clase.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	2	Los docentes explican y detallan sobre los buscadores más usados en el mundo digital.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	3	Los docentes hacen uso de recursos educativos encontrados en internet (vídeos, podcasts, entre otros).	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	4	En cuanto a las fuentes de información y las redes sociales son analizadas en clase.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	5	Los docentes hacen uso de Google Drive, OneDrive, Dropbox, etc. para almacenar información digital en la nube.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	6	Los docentes hacen una selección de los trabajos, exposiciones o tareas de los estudiantes para poderlos compartir en blogs, revistas digitales o redes sociales.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	2	3	3	8	0.89	Validez aceptable				
Comunicación	7	Los docentes comparten información utilizando el sonido electrónico, mensajes de texto y/o redes sociales.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	2	3	3	8	0.89	Validez aceptable				
	8	Los docentes hacen uso de foros, chats, videoconferencias para interactuar con los estudiantes.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	9	Los docentes realizan actividades colaborativas empleando Google Drive, One Drive y redes sociales.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	10	Los docentes motivan la participación en entornos virtuales como foros, blogs y redes sociales.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	2	3	3	8	0.89	Validez aceptable	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
Creación de contenido	11	Los docentes desarrollan actividades educativas con el uso de las TICs con imágenes, audio, video y otros recursos digitales.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	12	Los docentes utilizan diferentes contenidos del internet para la elaboración de contenidos nuevos que ayudan a comprender la clase.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	13	Los docentes elaboran medios didácticos digitales como Kahoot (rúbricas, naipes, crucigramas, etc.), para la recreación de los estudiantes acerca de los temas o actividades que se realizan en clase.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	14	Los docentes explican y promueven las diferentes formas de citar las fuentes de internet de acuerdo a las normas, por ejemplo, sobre el uso de las normas APA.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	2	3	3	8	0.89	Validez aceptable				
Seguridad	15	Los docentes identifican fallas o deficiencias de los sistemas digitales y buscan recursos para solucionarlas.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	16	Los docentes demuestran conocer sobre seguridad en la red y dispositivos tecnológicos.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	17	Los docentes detallan y explican acerca de la privacidad que existe en el uso de las redes sociales, como electrónico, entre otros.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
Resolución de problemas	18	Los docentes demuestran conocer acerca de las configuraciones y uso de la PC, celular u óptica y te ayudan en la solución de problemas técnicos.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	19	Los docentes implementan guías o tutoriales sobre el uso de las tecnologías, las comparte con los estudiantes, de forma virtual, y las actualiza constantemente.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
	20	Los docentes desarrollan actividades que permiten fortalecer los conocimientos de los estudiantes sobre el uso de herramientas digitales (Google drive, Canva, Kahoot, entre otros).	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte				
<b>Total: Validez del instrumento o índice general</b>						<b>1.00</b>	<b>Validez fuerte</b>					<b>0.99</b>	<b>Validez fuerte</b>					<b>1.00</b>	<b>Validez fuerte</b>					<b>0.98</b>	<b>Validez fuerte</b>				<b>1.00</b>	<b>Validez fuerte</b>



# Validación del instrumento Satisfacción Académica

Validez de Aiken		CLARIDAD					CONSISTENCIA					PERTINENCIA					COHERENCIA					REPRESENTATIVIDAD														
Dimensiones	#	Item	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS										
Actividad de enseñanza	1	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera manejan sus contenidos curriculares y satisfacen tus expectativas.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	2	Los docentes que te enseñan publican artículos de tu especialidad en revistas indexadas.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	3	Los docentes dominan los contenidos que enseñan.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	4	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un semestre.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	5	Los docentes practican valores éticos en su trabajo.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	6	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje es justa.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	7	Las calificaciones de las evaluaciones se conocen oportunamente.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
Planeación académica	8	Las estrategias de enseñanza virtual que utilizan tus docentes cumplen tus requerimientos.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	9	Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza virtual con habilidad y destreza.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	10	Tus docentes trabajan con plataformas virtuales.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	11	Tus contenidos que desarrollas en tus asignaturas son suficientes.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	2	3	3	8	0.89	Validez aceptable	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	12	Tus contenidos que se consideran en las asignaturas son actuales.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	13	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	14	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	15	Tus docentes brindan facilidades de comunicación virtualizada, para absolver tus inquietudes.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	16	Tus docentes te tratan bien cuando te comunicas con ellos.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	17	Tú que académico te trata bien cuando te comunicas con él.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
Servicios educativos	18	La atención brindada por parte de tu guía académico es oportuna y eficiente.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	19	La plataforma Blackboard es amigable y fácil de usar.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	20	La plataforma Blackboard te permite interactuar de manera eficiente con mis compañeros y docentes.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	21	Las sesiones y sus contenidos (dispositivos, materiales, tareas, foros y evaluaciones) de mis asignaturas se encuentran ordenados y completos en la plataforma Blackboard.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	22	La plataforma de videoconferencia Zoom es la adecuada para mis clases remotas, cumple con mis expectativas.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	23	Se cuenta con un servicio de biblioteca virtual implementado.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
	24	Los recursos existentes en la biblioteca virtual sirven para el desarrollo de mis actividades académicas.	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte										
<b>Total: Validez del instrumento o índice general</b>							<b>1.00</b>	<b>Validez fuerte</b>						<b>1.00</b>	<b>Validez fuerte</b>						<b>1.00</b>	<b>Validez fuerte</b>						<b>1.00</b>	<b>Validez fuerte</b>						<b>0.99</b>	<b>Validez fuerte</b>

## Fichas de datos de los expertos

### EXPERTO 1:

Nombres y Apellidos	Carlos Armando Gutiérrez Fernández	DNI N°	41510275
Nombre del Instrumento	Competencias Digitales Docente		
Dirección domiciliaria	Las Chiras #207 (California) – Dist. Víctor Larco Herrera	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Licenciado en Ciencias de la Comunicación	Teléfono Celular	927948687
Grado Académico	Magister		
Mención	Relaciones Públicas e Imagen Corporativa		
FIRMA		Lugar y Fecha:	15/06/2021

Nombres y Apellidos	Carlos Armando Gutiérrez Fernández	DNI N°	41510275
Nombre del Instrumento	Satisfacción Académica		
Dirección domiciliaria	Las Chiras #207 (California) – Dist. Víctor Larco Herrera	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Licenciado en Ciencias de la Comunicación/Docente Universitario	Teléfono Celular	927948687
Grado Académico	Magister		
Mención	Relaciones Públicas e Imagen Corporativa		
FIRMA		Lugar y Fecha:	15/06/2021

**EXPERTO 2:**

Nombres y Apellidos	LISBOA ECHEVERRE GILSA CAROLINA	DNI N°	43767281
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO PARA COMPETENCIAS DIGITALES DOCENTE		
Dirección domiciliaria	CALLE LOS OLIVOS MZ. K. LOTE 8. SAN ANDRÉS V ETAPA, TRUJILLO.	Teléfono domicilio	-----
Título Profesional/Especialidad	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN / DOCENTE UNIVERSITARIA.	Teléfono Celular	974656244
Grado Académico	MAGÍSTER		
Mención	RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	16 DE JUNIO 2021

Nombres y Apellidos	LISBOA ECHEVERRE GILSA CAROLINA	DNI N°	43767281
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN ACADÉMICA		
Dirección domiciliaria	CALLE LOS OLIVOS MZ. K. LOTE 8. SAN ANDRÉS V ETAPA, TRUJILLO.	Teléfono domicilio	-----
Título Profesional/Especialidad	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN / DOCENTE UNIVERSITARIA.	Teléfono Celular	974656244
Grado Académico	MAGÍSTER		
Mención	RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	16 DE JUNIO 2021

**EXPERTO 3:**

Nombres y Apellidos	RÍOS INCIO FELIPE ANDERSON	DNI N°	44198255
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO PARA COMPETENCIAS DIGITALES DOCENTE		
Dirección domiciliaria	Pasaje Paujiles 136 Urb. Los Pinos. Víctor Larco Herrera. Trujillo. La libertad. Perú	Teléfono domicilio	-----
Título Profesional/Especialidad	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN / DOCENTE UNIVERSITARIO.	Teléfono Celular	953550637
Grado Académico	MAGÍSTER		
Mención	Magister en Gestión Comercial y Comunicación de Marketing		
FIRMA		Lugar y Fecha:	16 DE JUNIO 2021

Nombres y Apellidos	RÍOS INCIO FELIPE ANDERSON	DNI N°	44198255
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN ACADÉMICA		
Dirección domiciliaria	Pasaje Paujiles 136 Urb. Los Pinos. Víctor Larco Herrera. Trujillo. La libertad. Perú	Teléfono domicilio	-----
Título Profesional/Especialidad	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN / DOCENTE UNIVERSITARIO.	Teléfono Celular	953550637
Grado Académico	MAGÍSTER		
Mención	Magister en Gestión Comercial y Comunicación de Marketing		
FIRMA		Lugar y Fecha:	16 DE JUNIO 2021

## Anexo N° 5. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del instrumento Competencias Digitales Docente

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.956	20

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	75.73	137.924	0.676	0.955
Ítem2	75.73	136.067	0.592	0.958
Ítem3	75.60	142.114	0.539	0.957
Ítem4	75.67	134.952	0.910	0.951
Ítem5	75.40	146.257	0.507	0.956
Ítem6	75.80	140.886	0.697	0.954
Ítem7	75.40	143.543	0.807	0.953
Ítem8	75.47	141.838	0.702	0.954
Ítem9	75.60	139.114	0.829	0.952
Ítem10	75.47	142.695	0.653	0.955
Ítem11	75.53	145.410	0.620	0.955
Ítem12	75.67	141.095	0.764	0.953
Ítem13	76.00	143.857	0.554	0.956
Ítem14	75.60	142.257	0.752	0.954
Ítem15	75.80	138.886	0.910	0.951
Ítem16	75.67	137.381	0.872	0.952
Ítem17	75.73	141.067	0.827	0.953
Ítem18	76.00	133.857	0.788	0.953
Ítem19	75.93	145.638	0.544	0.956
Ítem20	75.87	136.267	0.913	0.951

Se hizo la prueba de confiabilidad interna del instrumento sobre las competencias digitales docente después de aplicado el instrumento a la muestra piloto de. El Coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de  $\alpha = 0,956$ , indicando que el instrumento posee un grado alto de confiabilidad.

## Confiabilidad del instrumento Satisfacción Académica

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.951	24

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	92.85	190.871	0.467	0.951
Ítem2	93.50	179.316	0.674	0.949
Ítem3	92.65	183.503	0.804	0.947
Ítem4	93.20	182.695	0.762	0.947
Ítem5	92.45	190.471	0.544	0.950
Ítem6	92.85	187.924	0.683	0.949
Ítem7	92.95	183.418	0.622	0.949
Ítem8	93.10	176.621	0.884	0.946
Ítem9	92.85	181.608	0.789	0.947
Ítem10	92.65	193.397	0.369	0.952
Ítem11	92.85	190.661	0.435	0.951
Ítem12	92.90	184.832	0.731	0.948
Ítem13	93.05	183.734	0.765	0.948
Ítem14	92.95	177.313	0.817	0.947
Ítem15	93.20	176.695	0.857	0.946
Ítem16	92.60	185.095	0.712	0.948
Ítem17	92.55	188.682	0.533	0.950
Ítem18	92.85	184.871	0.699	0.948
Ítem19	92.45	190.682	0.533	0.950
Ítem20	93.05	182.366	0.715	0.948
Ítem21	92.55	191.945	0.424	0.951
Ítem22	92.80	187.116	0.627	0.949
Ítem23	92.90	180.095	0.730	0.948
Ítem24	92.95	191.524	0.396	0.952

Se hizo la prueba de confiabilidad interna del instrumento sobre la satisfacción académica después de aplicado el instrumento a la muestra piloto. El Coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de  $\alpha = 0,951$ , indicando que el instrumento posee un grado alto de confiabilidad.

## Anexo N° 6. Instrumentos de recolección de datos.

### Instrumento 1: Cuestionario Competencias Digitales Docente

Instrucciones: La presente encuesta tiene el propósito de recoger información sobre las competencias digitales docente de los docentes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, ésta tiene el carácter de anónima, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos sinceridad en las respuestas.

Aplicar la escala siguiente según Likert: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca

N°	ÍTEMS	Valores				
		1	2	3	4	5
<b>Información</b>						
1	Los docentes hacen uso de buscadores como Google en internet para hallar información y compartirla en clase.					
2	Los docentes explican y detallan sobre los buscadores más usados en el mundo digital.					
3	Los docentes hacen uso de recursos educativos encontrados en internet (videos, podcasts, entre otros).					
4	En cuanto a las fuentes de información y las redes sociales son analizadas en clase.					
5	Los docentes hacen uso de Google Drive, OneDrive, Dropbox, etc. para almacenar información digital en la nube.					
6	Los docentes hacen una selección de los trabajos, exposiciones o tareas de los estudiantes para poderlo compartir en blogs, revistas digitales o redes sociales.					
<b>Comunicación</b>		1	2	3	4	5
7	Los docentes comparten información utilizando el correo electrónico, mensajes de texto y/o redes sociales.					
8	Los docentes hacen uso de foros, chats, videoconferencias para interactuar con los estudiantes.					
9	Los docentes realizan actividades colaborativas empleando Google Drive, One Drive y redes sociales.					
10	Los docentes motivan la participación en entornos virtuales como foros, blogs y redes sociales.					
<b>Creación de contenido</b>		1	2	3	4	5
11	Los docentes desarrollan actividades educativas con el uso de las TICs con imágenes, audio, video y otros recursos digitales.					

12	Los docentes utilizan diferentes contenidos del internet para la elaboración de contenidos nuevos que ayudan a comprender la clase.					
13	Los docentes elaboran medios didácticos digitales como Kahoot (ruletas, pupiletras, crucigramas, etc.), para la recreación de los estudiantes acerca de los temas o actividades que se realizan en clase.					
14	Los docentes explican y promueven las diferentes formas de citar las fuentes de internet de acuerdo a las normas, por ejemplo, sobre el uso de las normas APA.					
<b>Seguridad</b>		1	2	3	4	5
15	Los docentes identifican fallas o deficiencias de los sistemas digitales y buscan recursos para solucionarlos.					
16	Los docentes demuestran conocer sobre seguridad en la red y dispositivos tecnológicos.					
17	Los docentes detallan y explican acerca de la privacidad que existe en el uso de las redes sociales, correo electrónico, entre otros.					
<b>Resolución de problemas</b>		1	2	3	4	5
18	Los docentes demuestran conocer acerca de las configuraciones y uso de la PC, celular u ofimática y te ayudan en la solución de problemas técnicos.					
19	Los docentes implementan guías o tutoriales sobre el uso de las tecnologías, las comparte con los estudiantes, de forma virtual, y las actualiza constantemente.					
20	Los docentes desarrollan actividades que permiten fortalecer los conocimientos de los estudiantes sobre el uso de herramientas digitales (Google drive, Canva, Kahoot, entre otros).					



## Instrumento 2: Cuestionario Satisfacción Académica

Instrucciones: La presente encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la satisfacción académica de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, ésta tiene el carácter de anónima, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos sinceridad en las respuestas.

Aplicar la escala siguiente según Likert: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca

N°	ÍTEMS	Valores				
		1	2	3	4	5
<b>Actividad de enseñanza</b>						
1	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera manejan sus contenidos curriculares y satisfacen tus expectativas.					
2	Los docentes que te enseñan publican artículos de tu especialidad en revistas indexadas					
3	Los docentes dominan los contenidos que enseñan.					
4	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un semestre.					
5	Los docentes practican valores éticos en su trabajo.					
6	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje, es justa.					
7	Las calificaciones de las evaluaciones se conocen oportunamente.					
<b>Planeación académica</b>						
8	Las estrategias de enseñanza virtual que utilizan tus docentes cumplen tus requerimientos.					
9	Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza virtual con habilidad y destreza.					
10	Tus docentes trabajan con plataformas virtuales.					
11	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas son suficientes.					
12	Los contenidos que se consideran en las asignaturas son actuales.					
13	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas.					
14	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas.					
15	Tus docentes te brindan facilidades de comunicación virtualizada, para absolver tus inquietudes.					
16	Tus docentes te tratan bien cuando te comunicas con ellos.					

17	Tu guía académico te trata bien cuando te comunicas con él.					
18	La atención brindada por parte de tu guía académico es oportuna y eficiente.					
<b>Servicios educativos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	La plataforma Blackboard es amigable y fácil de usar					
20	La plataforma Blackboard te permite interactuar de manera eficiente con mis compañeros y docentes.					
21	Las sesiones y sus contenidos (diapositivas, materiales, tareas, foros y evaluaciones) de mis asignaturas se encuentran ordenados y completos en la plataforma Blackboard.					
22	La plataforma de videoconferencia Zoom es la adecuada para mis clases remotas, cumple con mis expectativas.					
23	Se cuenta con un servicio de biblioteca virtual implementado.					
24	Los recursos existentes en la biblioteca virtual sirven para el desarrollo de mis actividades académicas.					

### Anexo N° 7. Prueba de Normalidad

		<b>CDD</b>	CDD_DIM_1	CDD_DIM_2	CDD_DIM_3	CDD_DIM_4	CDD_DIM_5	<b>SA</b>	SA_DIM_1	SA_DIM_2	SA_DIM_3
<b>N</b>		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
<b>Parámetros normales<sup>a,b</sup></b>	Media	79.19	23.89	15.97	16.28	11.44	11.61	92.75	26.72	42.44	23.58
	Desv. Desviación	13.143	4.750	3.185	2.592	2.455	2.259	13.919	4.450	6.661	3.923
<b>Máximas diferencias extremas</b>	Absoluto	0.106	0.112	0.135	0.126	0.118	0.154	0.081	0.104	0.114	0.106
	Positivo	0.098	0.099	0.108	0.126	0.118	0.154	0.078	0.064	0.114	0.106
	Negativo	-0.106	-0.112	-0.135	-0.119	-0.117	-0.152	-0.081	-0.104	-0.096	-0.086
<b>Estadístico de prueba</b>		0.106	0.112	0.135	0.126	0.118	0.154	0.081	0.104	0.114	0.106
<b>Sig. asintótica(bilateral)</b>		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,097 <sup>c</sup>	,160 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,031 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

### Anexo N° 8. Coeficiente de correlación de Pearson

Valor	Correlación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0,80 < r < 1$	Correlación muy alta
$0,60 < r < 0,80$	Correlación alta
$0,40 < r < 0,60$	Correlación moderada
$0,20 < r < 0,40$	Correlación baja
$0 < r < 0,20$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

## Anexo N° 9. Oficio de Autorización



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 14 de junio de 2021

### OFICIO N°198-2021-VI-UCV

Señor:

Robi Jhoel Alfaro Ballena  
Escuela de Ciencias de la Comunicación – Campus Trujillo  
Universidad César Vallejo  
Presente.-

De mi consideración:

Me dirijo a usted para expresarle un saludo cordial y a la vez en mérito a su carta s/n de fecha 11 de junio del 2021, sobre la autorización para la aplicación del instrumento de recojo de información, respecto de la investigación intitulada "*Competencias digitales docente y satisfacción académica en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una universidad privada de Trujillo, 2021*", le manifiesto que por tratarse de una investigación de interés para la universidad, este Vicerrectorado **AUTORIZA** el permiso solicitado, debiendo tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Concluida la investigación, ésta debe ser enviada a la Jefatura de Investigación Formativa y Docente del Campus Trujillo, la cual es responsable de su remisión ante el Vicerrectorado de investigación.
2. En resguardo de la autonomía universitaria y tratándose de una investigación de interés para la UCV, la investigación será subida al Repositorio Institucional de la Universidad con acceso restringido, debiendo cargarse a la plataforma Dspace solamente la carátula y el resumen de dicha investigación.

Quedamos atentos a los resultados de la investigación, la misma que estamos seguros redundará en favor de nuestra universidad.

Atentamente,



Dr. Jorge A. Salas Ruiz  
Vicerrector de Investigación



## Anexo N° 10. Encuesta Digital

### Formulario Competencias Digitales Docente

#### ENCUESTA SOBRE COMPETENCIAS DIGITALES DOCENTE

Estimado(a) estudiante

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre las Competencias Digitales de los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Por lo que se le sugiere responder todos los ítems con la sinceridad y objetividad del caso, ya que la información proporcionada tiene un fin académico.

Esta encuesta tiene el carácter de anónima, y su procesamiento será reservado.

**\*Obligatorio**

SEDE \*

Trujillo

CICLO \*

VII

Siguiente

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

#### ENCUESTA SOBRE COMPETENCIAS DIGITALES DOCENTE

**\*Obligatorio**

**Información:**

1. Los docentes hacen uso de buscadores como Google en internet para hallar información y compartirla en clase. \*

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

2. Los docentes explican y detallan sobre los buscadores más usados en el mundo digital. \*

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

## Formulario Satisfacción Académica

### ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE

Estimado (a) estudiante, estoy realizando un trabajo de investigación con la finalidad de recoger información sobre tu satisfacción sobre el Servicio Académico que brinda la escuela de Ciencias de la Comunicación.

El presente cuestionario será anónimo para la protección de tus datos personales. Solicito y agradezco su colaboración para el desarrollo del presente estudio.

\*Obligatorio

SEDE \*

Trujillo ▼

CICLO \*

VII ▼

Siguiente

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

### ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE

\*Obligatorio

Actividad de enseñanza:

1. Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera manejan sus contenidos curriculares y satisfacen tus expectativas. \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2. Los docentes que te enseñan publican artículos de tu especialidad en revistas indexadas \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

3. Los docentes dominan los contenidos que enseñan. \*

## Anexo N° 11. Bases de datos

### Base de datos: Competencias Digitales Docente

CDD	CDD_DIM_IN FO	CDD_DIM_C OM	CDD_DIM_CR EA	CDD_DIM_S EG	CDD_DIM_R ES
66	26	11	12	9	8
78	23	15	16	12	12
81	25	16	16	12	12
95	28	20	18	14	15
82	26	16	16	12	12
100	30	20	20	15	15
94	30	20	17	15	12
92	28	19	19	13	13
79	20	17	16	13	13
65	19	15	14	9	8
67	20	16	13	9	9
61	16	14	14	10	7
89	29	20	17	13	10
67	18	16	14	9	10
79	23	16	16	12	12
73	23	14	18	7	11
100	30	20	20	15	15
74	21	16	15	11	11
81	27	14	18	10	12
54	13	9	12	8	12
100	30	20	20	15	15
68	18	12	12	11	15
92	28	19	20	14	11
91	29	17	20	13	12
63	19	11	16	8	9
70	23	12	15	11	9
90	27	20	18	14	11
60	18	12	12	9	9
68	21	14	15	9	9
100	30	20	20	15	15
79	25	14	16	12	12
71	25	11	16	6	13
97	30	19	20	13	15
80	24	16	17	11	12
74	19	16	15	12	12
71	19	18	13	11	10



### Base de datos: Satisfacción Académica

SA	SA_DIM_ACT	SA_DIM_PLAN	SA_DIM_SERV
85	25	39	21
91	29	39	23
90	24	41	25
115	30	55	30
82	22	38	22
82	27	37	18
88	21	38	29
94	27	43	24
120	35	55	30
83	25	38	20
83	24	37	22
84	25	39	20
109	34	52	23
85	26	39	20
90	25	41	24
92	28	42	22
100	29	44	27
109	31	50	28
99	26	46	27
65	18	29	18
79	26	35	18
74	22	34	18
96	30	46	20
101	29	46	26
89	24	41	24
89	28	40	21
103	32	45	26
84	25	38	21
80	20	39	21
107	29	48	30
108	30	50	28
98	28	45	25
102	31	47	24
106	30	49	27
118	33	55	30
59	14	28	17