



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

**Desempeño Docente y su Influencia en la Satisfacción de
Estudiantes de una Universidad Privada de Piura, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Docencia Universitaria

AUTORA:

Br. Palacios Quiñones, Silvia María (ORCID: 0000-0002-4597-4429)

ASESOR:

Dr. Quinteros Gómez, Yakov (ORCID: 0000-0003-2049-5971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos, sobrinos, ángeles y familia en general por su apoyo incondicional desde el inicio de mi etapa profesional hasta la actualidad; por ser quienes siempre me impulsaron a seguir para poder lograr una meta más en mi vida y saber que a pesar de la distancia siempre están conmigo de corazón.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por cuidar de mí y de mis seres queridos; permitiendo la superación de los momentos difíciles atravesados en el mundo.

A la Universidad César Vallejo, quien a través de la Dra. Esmerita Cherres me brindó la oportunidad para seguir creciendo profesionalmente.

Al Dr. Yakov Quinteros, por su disposición y ganas de compartir sus conocimientos con cada uno de nosotros.

A mis seres especiales que se volvieron mi segunda familia, por su ayuda incondicional.

Índice de contenido

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variable y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
Bibliografía.....	54
ANEXOS.....	55

Índice de tablas

Tabla N° 01 Tabla de frecuencia de la variable independiente desempeño docente	28
Tabla N° 02 Tabla de frecuencia de la dimensión capacidades pedagógicas	29
Tabla N° 03 Tabla de frecuencia de la dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales	30
Tabla N° 04 Tabla de frecuencia de la dimensión relaciones interpersonales	31
Tabla N° 05 Tabla de frecuencia de la variable dependiente satisfacción de estudiantes	32
Tabla N° 06 Tabla de frecuencia de la dimensión enseñanza.....	33
Tabla N° 07 Tabla de frecuencia de la dimensión organización académica	34
Tabla N° 08 Tabla de frecuencia de la dimensión servicios universitarios.....	35
Tabla N° 09 Correlación de Spearman entre Capacidades Pedagógicas y la Enseñanza.....	36
Tabla N° 10 Correlación de Spearman entre la responsabilidad en el desempeño y la organización académica.....	37
Tabla N° 11 Correlación de Spearman entre las relaciones interpersonales y los Servicios universitarios	38
Tabla N° 12 Correlación de Spearman las variables Desempeño docente y Satisfacción en estudiantes.....	39

Índice de Gráficos y Figuras

Figura N° 01: Variable independiente desempeño docente.....	28
Figura N° 02: Dimensión capacidades pedagógicas.....	29
Figura N° 03: Dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales	30
Figura N° 04: Dimensión relaciones interpersonales.....	31
Figura N° 05: Variable dependiente satisfacción de estudiantes.....	32
Figura N° 06: Dimensión enseñanza.....	33
Figura N° 07: Dimensión organización académica	34
Figura N° 08: Dimensión servicios universitarios.....	35

RESUMEN

La investigación se realizó con el propósito de determinar la influencia del desempeño docente en la satisfacción estudiantil de una universidad privada de Piura 2021. El diseño de investigación es no experimental, transversal y de tipo correlacional. La población estuvo conformada 500 estudiantes de la escuela de medicina del sexto a catorceavo ciclo de una universidad privada de Piura y la muestra por 138 estudiantes para lo que se realizó un muestreo no probabilístico ; a quienes se les aplico un cuestionario por cada variable de estudio, el cual cuenta con una escala de Likert. Se manejó el programa SPSS para realizar el análisis y obtener la estadística que permitió establecer la correlación de las variables. Se obtuvo como resultado en primer lugar la significancia de la prueba la cual es $P=0.000$ ($p<0,01$); conllevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe correlación entre las dimensiones analizadas; en segundo lugar se observa el coeficiente de correlación el cual tiene un valor $r= 0,829$; lo cual da entender que existe correlación directa y moderada alta entre desempeño docente y satisfacción estudiantil de una universidad privada de Piura, 2021, es decir que el buen desempeño docente se traduce en una satisfacción estudiantil positiva.

Palabras Clave: Desempeño docente y satisfacción estudiantil.

ABSTRACT

The research was carried out with the purpose of determining the influence between teaching performance and student satisfaction in a private university in Piura 2021. The research design is non-experimental, cross-sectional and correlational. The population consisted of 500 medical school students from the sixth to the fourteenth cycle of a private university in Piura and the sample of 138 students for which a non-probabilistic sampling was carried out for convenience to whom a questionnaire was applied for each variable of study, which has a Likert scale. The SPSS program was used to perform the analysis and obtain the statistics that allowed the correlation of the variables to be established. As a result, the significance of the test was abstained in the first place, which is $P = 0.000$ ($p < 0.01$); leading to reject the null hypothesis and accept that there is a correlation between the dimensions analyzed; secondly, the correlation coefficient is observed, which has a value $r = 0.829$; which suggests that there is a direct and moderately high correlation between teaching performance and student satisfaction at a private university in Piura, 2020, that is, good teaching performance translates into positive student satisfaction.

Keywords: Teaching performance, student satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño docente debe afrontar la adaptación al nuevo contexto global a través de la modalidad online, afirma la institución Internacional de Educación Superior de la UNESCO en América Latina y el Caribe (IESALC), asimismo el nivel de satisfacción con herramientas en línea entre estudiantes de educación superior en América Latina asevera que el 42 % de los estudiantes indicó que estaba satisfecho con las herramientas y recursos en línea disponibles para ellos en ese momento. Además, el 38 por ciento de los estudiantes expresó estar muy satisfecho con las herramientas a su disposición, mientras que el 16 por ciento manifestó estar insatisfecho con ellas (STATISTA, 2021).

Este es un desarrollo de síntesis rumbo a circunstancias actuales con ciertas adversidades, como una posición de alto nivel de estrés agotamiento emocional, estrés, angustia o ansiedad debido al encierro, actividades burocráticas recargadas, información imprecisas, no contar con soporte en el teletrabajo, la falta de recursos técnicos, incluyen una infraestructura de enseñanza en línea deficiente, falta de capacitación de maestros, información brecha y entorno hogareño complejo fueron los principales problemas señalados por los docentes, CSIF (2020). En Perú, especialmente para los jóvenes que viven en áreas rurales, la virtualidad es un desafío, ya que solo el 40,1% de los hogares presenta conectividad a Internet, ENAHO (2020).

La institución y en especial la escuela de medicina tienen el deber de brindar educación continua, ofreciendo recursos para mejorar la participación e interactividad de los estudiantes. Se han abierto nuevas formas de colaboración para la investigación y la producción de conocimiento, como permitir a los estudiantes interactuar con los pacientes desde sus hogares. Asimismo, la enseñanza virtual incluye desafíos técnicos, problemas de confidencialidad, reducción de la intervención de los alumnos, pérdida de evaluaciones en laboratorios, la repartición equitativa de oportunidades entre diversos estudiantes, los alumnos han recibido una menor exposición a ciertas especialidades médicas y quirúrgicas, lo que a su vez puede reducir el rendimiento, la confianza y las habilidades de los estudiantes en los exámenes como futuros médicos.

El cambio también ha dejado constancia de un sin número de exigencias a las cuales la educación ha debido responder con flexibilidad, nuevas metodologías e implementación de plataformas; dando lugar a que los actores educativos involucrados hayan realizado cambios de una manera precipitada evidenciándose el desconocimiento de muchos procesos, generando un sin número de reacciones.

A todo lo planteado anteriormente, surge la necesidad de que se plantea el siguiente problema general ¿Cuál es la influencia entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021? Asimismo, los problemas específicos; ¿Cómo las capacidades pedagógicas del docente influyen en la enseñanza estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021?, ¿Cómo la responsabilidad laboral influyen en la organización académica estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021?, ¿Cómo las relaciones interpersonales influyen en el entorno virtual y servicio universitario estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021?

Este estudio servirá como antecedente y fuente confiable para las futuras investigaciones del tema, dando lugar a que la organización realice los análisis correspondientes de los resultados obtenidos y los cambios para lograr el fortalecimiento de la misma. Puesto a las limitaciones para lograr la satisfacción, como el acceso a la tecnología, en algunos casos, los estudiantes y maestros pueden tener un acceso regular a tecnología confiable o apropiada, varias personas pueden compartir una computadora o dispositivo móvil dentro de un hogar, así también los estudiantes o maestros también pueden tener acceso limitado al software requerido, el acceso a Internet no todos los estudiantes y profesores tienen acceso regular o confiable a Internet.

En muchos casos, el acceso a Internet puede estar limitado a la velocidad de acceso telefónico, o puede haber un uso mensual limitado en su Internet que puede restringir su capacidad para acceder o interactuar con la información, así mismo hay herramientas que requieren formación, capacitación técnica, el aislamiento, profesores sin el apoyo de pares para sus iniciativas en línea, puede

ser una experiencia solitaria y aislante, también la sobrecarga de información pueden volverse abrumadores y confusos si no se gestionan adecuadamente, al ser esto un reflejo de la actividad que realizan los docentes y la satisfacción de los alumnos es importante abordar el fenómeno de la enseñanza – aprendizaje en la virtualidad dentro de nuestra región y permitir la generación de nuevos modelos conceptuales; donde puedan establecerse nuevas líneas de investigación, que permitan conocer mayores experiencias desde el punto de vista docente o estudiantil surgidas a raíz de la enseñanza virtual.

Como una afirmación se tiene las siguiente hipótesis de investigación: El desempeño docente influye sobre la satisfacción estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021, por otro lado las capacidades pedagógicas del docente influyen significativamente sobre la enseñanza estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021, asimismo la responsabilidad laboral influye significativamente sobre la organización académica estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021, y por último, las relaciones interpersonales influyen significativamente sobre el entorno virtual y servicio universitario estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021.

Después de lo mencionado es necesario planear los objetivos de investigación, por tal, el objetivo general es: Determinar la influencia del desempeño docente en la satisfacción estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021. Así mismo los objetivos específicos del estudio: Determinar la influencia de las capacidades pedagógicas del docente en la enseñanza estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021. Determinar la influencia de la responsabilidad laboral en la organización académica estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021. Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el entorno virtual y servicio universitario estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Cabero, *et al.* (2018) manifiestan que estando conscientes de que la actuación de los profesores, el plan de estudios se enfoca en la asignatura de evaluación, especialmente en el contexto de la formación virtual (porque es un factor importante en el desempeño y el éxito además de ser un factor necesario para cambiar, transformar y mejorar los métodos de enseñanza). El desempeño de un docente en la realización de actividades profesionales utiliza métodos de e-learning o b-learning en el proceso educativo, esencial para la transformación, y la mejoría de las praxis docentes, específicamente en el contexto de la educación virtual, se enfoca en dar respuesta a preguntas que evalúen el desempeño de los docentes en actividades profesionales con métodos e-learning o b-learning. Por ello en la investigación buscan determinar que, en el contexto de la educación virtual, se trabaja el tema de la valuación del desempeño de los profesores en actividades profesionales en el marco del e-learning o b-learning. Para esta investigación se hace uso de revisión bibliográfica, para aproximar para conceptualizar y caracterizar los procesos de los profesores durante la educación virtual. Se entiende indispensable plantear un modelo, que engloba las perspectivas de los diversos agentes que son los docentes, alumnos y directores, combinados con los instrumentos tales como cuestionarios, autoinformes, portafolio. Asimismo, se afirma que existen políticas para medir el desempeño docente en procesos de enseñanza mixtos o en línea. Al mismo tiempo, es posible establecer un modelo de evaluación para la educación y la investigación, teniendo en cuenta las perspectivas de otros actores.

Suatil (2018) el nivel de satisfacción de los alumnos de nivel superior se encuentran en constante abstracción de información, actualmente los nuevos entornos formativos que se emplean en las universidades, es en mayor medida orientada al uso de las TIC es por ello que en esta investigación busco conocer la satisfacción de los alumnos y también conocer el uso de las aulas virtuales por parte de los profesores de acuerdo a los requerimientos de los alumnos, además ver el nivel de satisfacción de los alumnos al utilizar las aulas virtuales y por ultimo conocer el nivel de sucesoria de cada clases que se imparte en las clases virtuales. Se llegó a la conclusión que el aula virtual mejora el rendimiento a nivel académico

ya que los alumnos pueden realizar foros, videos y otras actividades por ellos mismos. Por otro lado, varios de los estudiantes no tienen computadoras lo cual es una complicación en el aprendizaje de algunos alumnos. Adicional a esto se encuentra como dificultades la falta de acceso a internet por algunos alumnos. Por último, se concluye que hay relación entre la satisfacción de los alumnos con el uso efectivo de las aulas virtuales por parte de los profesores.

Falcón (2017) manifiesta que, en los años recientes, el Ministerio de Educación se ha encontrado trabajando para realizar transformaciones importantes en el sistema educativo, como certificar las cualidades profesionales que deben desempeñar los docentes para tal fin y medir otras cualidades como modales, puntualidad y estilo de oficina, preparación laboral, disciplina, compromiso institucional, desarrollo educativo, innovación, etc. Por ello tuvo como finalidad el definir la relación entre desempeño docente y satisfacción. Este estudio es correlacional, descriptiva. Para la obtención de datos se empleó una muestra de 86 alumnos a los cuales se les pidió completaran un cuestionario por variable en escala de Likert. Se llegó a la conclusión de que se encuentra una relación significativa entre el desempeño de los profesores y la satisfacción de los alumnos. Además, se obtuvo que el nivel de desempeño de los profesores es alto, de igual forma la satisfacción de los alumnos es alta. Por último, se determinó que existe una satisfacción en cuanto a la organización de la enseñanza, proceso de enseñanza, instalaciones e infraestructuras.

Reyes & Valdivieso (2019) manifiestan que las organizaciones de Perú de educación vocacional que toman un enfoque educativo de satisfacción del cliente deben satisfacer los requerimientos de los alumnos y de la sociedad, la Universidad Privada Norbert Wiener, será el motivo de este estudio. UPNW desarrolla e implementa un método de gestión de la calidad certificada y regularmente llama a la acción para mejorar continuamente la calidad de la universidad. Por lo tanto, es importante conocer los logros académicos y la satisfacción de los estudiantes de Obstetricia y Ginecología. Por lo tanto, el fin del estudio es comprender la relación entre desempeño docente y la satisfacción de los alumnos. La investigación fue cuantitativa, correlacional y transversal para lo que se empleó una muestra que estuvo conformada por 314 alumnos quienes

completaron un cuestionario por cada variable. Se llegó a la conclusión que se encuentra una relación significativa entre las variables de estudio determinado por medio de la Prueba Ji-Cuadro significativo p valor $<0,05$; además el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a ,999, permite que se concluya que hay una correlación positiva perfecta, entendiéndose que, a mejor desempeño de los profesores, hay una mayor satisfacción de los alumnos.

Huamán & Mantilla (2018) quien afirma que la educación superior debe actualizarse constantemente en un esfuerzo por garantizar que pueda desempeñarse de manera óptima. La buena comunicación entre profesores y estudiantes a nivel escolar es importante, ya que se pueden lograr mejores resultados integrando conocimientos teóricos, metodológicos y prácticos, el presente estudio busco identificar la posibilidad de una relación entre las variables impresión del desempeño de los profesores y el nivel de satisfacción académica de alumnos adultos que trabajan, en una universidad privada de Trujillo, 2018". Este estudio fue correlacional, descriptivo y se empleó una muestra de 66 alumnos los cuales completaron un cuestionario por cada variable. Se obtuvo como resultado mediante Rho de Spearman (r_s) de 0.911 con $p = 2.8335E-26$ y una significancia menor a 0.05 lo cual significa que existe una correlación casi perfecta, directa y significativa. En este estudio se concluyó que los alumnos manifiestan que hay un buen nivel en el desempeño de los profesores con una media de 72.7, que el nivel de satisfacción es bueno con una media aritmética de 79.8; también manifiestan que hay un buen nivel de desempeño en cuanto a la Organización y conocimiento de los cursos, acción recíproca, pasión y en la comunicación con los alumnos, por último manifiestan que observan un alto nivel en cuanto domina los contenidos, claridad al exponer, motivación y la atención de cada alumno.

Paredes (2018) manifiesta que cuando el alumno universitario comprende y no comprende un tema en particular, hace una pregunta, y no recibe la respuesta adecuada del maestro o se presenta a tiempo y el maestro llega tarde. Dado que todas estas situaciones incurren en el desempeño de profesores universitarios, el fin fue investigar el desempeño docente en la satisfacción académica de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca. El estudio fue descriptivo, correlacional y no experimental. Para la

obtención de datos se hizo uso de un cuestionario por cada variable, para la primera el instrumento consto de 93 ítems y la segunda 25 ítems, a 1176 alumnos del semestre 2017-I y 1275 alumnos del semestre 2017-II. Se obtuvo como resultado una correlación $r=0.364$ y significativa en $p<0.05$ entre las variables de estudio para los de semestre 2017-I, y una correlación positiva $r=0.210$ y significativa en $p<0.05$ entre las variables de los semestres 2017-II. Concluyéndose que el desempeño de los profesores tiene un efecto directo y significativo en la satisfacción académica de los alumnos.

Valdez (2018) manifiesta que en el Instituto Nacional Materno-Perinatal comenzó a utilizar la educación virtual como método de formación en 2009, dirigida a los profesionales de la salud de todo el país, se han publicado informes de cursos hasta la fecha, pero no se ha realizado ninguna investigación científica formal, es por ello que el estudio tuvo como propósito definir la relación de la educación virtual con la satisfacción de los alumnos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental de corte transversal. Para la obtención de datos se empleó un muestreo probabilístico obteniéndose una muestra de 108 alumnos, a quienes se les aplico un cuestionario para cada variable. Se llego a la conclusión que existe relación entre la educación virtual con la satisfacción de los alumnos, obteniéndose una correlación de 0.827 la cual es alta. Además, se observó que existe una relación entre los recursos de aprendizaje virtual con la satisfacción de los alumnos con un coeficiente de 0.757 siendo esta moderada, por último, se observó que existe una relación entre el acompañamiento virtual con la satisfacción de los alumnos con un coeficiente de correlación de 0.861, siendo esta alta.

Reyes (2018) este estudio buscó definir la relación del desempeño de los profesores con el nivel de satisfacción de los alumnos en el campo de la enfermería a nivel de posgrado de una universidad pública para que los resultados puedan ser considerados por las autoridades con el propósito de tomar decisiones y establecer estrategias que posibiliten el fortalecimiento de los aspectos positivos y/o corregir puntos débiles en mejora de la calidad y sea posible que cuenten con material de referencia que se puedan utilizar en próximos estudios y en otras líneas de posgrado, para asegurar la calidad educativa, el estudio fue cuantitativo,

correlacional y transversal, para este estudio se empleó una muestra de 30 egresados de la maestría en enfermería a quienes se les aplicaron 2 cuestionarios una para cada variable de estudio. Obteniendo como resultado que un 60% manifiesta que el desempeño de los profesores tiene un nivel regular y un 53.3% piensa que el nivel de satisfacción es medio. Además, se halló que hay una correlación positiva media de 0.62 entre las variables de estudio, concluyéndose que el desempeño de los profesores tiene una relación significativa con el nivel de satisfacción de quienes cursan la maestría.

Juárez & Esteves (2020) quien busca sensibilizar y alertar a los responsables de diversas instituciones educativas públicas. De esta forma, pueden decidir las acciones a realizar y desarrollar estrategias adecuadas que faciliten el establecimiento de un ambiente organizacional agradable que les permita promover los resultados y objetivos marcados por la organización. De esta forma, este estudio teórico puede servir como vehículo que se pueda aplicar a futuros estudios de las variables en cuestión. El objetivo principal es analizar el clima institucional y desempeño laboral en las instituciones educativas públicas para lo que se realizó una revisión de artículos que hablen acerca de las variables de estudio y de factores tales como psicológicos, individuales, grupales, organizacionales, teoría de equidad y de las expectativas. El estudio fue cualitativo y revisión de literatura científica que hablen acerca de las variables de estudio y que hayan sido publicados entre 2015 y 2020. Se llegó a la conclusión que la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en las instituciones públicas contextualiza la situación actual, que es que los centros educativos se encuentran cerradas, imposibilitados de impartir clases presenciales, teniendo la obligación de adaptarse. El desempeño de los profesores no se ve afectado por las condiciones laborales, el clima institucional afecta de manera indirecta el desempeño tanto de directores, profesores y alumnos.

Flores (2019) explica que un desempeño competente asegurará una mejora en la calidad y tendrá beneficios proporcionales para la comunidad educativa en general, y especialmente para los estudiantes. Por lo tanto, mejorar el aprendizaje es de importancia para este estudio. El hecho de que la institución deba brindar excelentes servicios en la formación integral de los alumnos

contribuye a un excelente desempeño académico. El objetivo general fue definir la relación entre el desempeño de los profesores y rendimiento académico en los escolares del cuarto grado de primaria del colegio Divino Maestro, villa Chatito, distrito La Arena, provincia y región Piura. Es una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional. Para la obtención de datos se empleó una muestra de 16 profesores y 30 alumnos a quienes completaron un cuestionario para la variable desempeño de los profesores, mientras que para la variable rendimiento escolar se hizo uso de los registros de calificaciones. Se llegó a la conclusión que hay una relación significativa entre las variables de estudio. Además, se determinó que hay una relación significativa entre las estrategias de la metodología, planificación de la enseñanza, rol del profesor, medios y materiales y evaluación de lo aprendido; con el nivel de rendimiento académico.

Ramos (2018) manifiesta que los requerimientos educativos se encuentran vinculadas a la calidad de esta con la mejora constante de los profesores, es por ello que se refleja la importancia del currículo, viéndose si en realidad hay efectividad en los métodos empleados, así mismo se ve si los alumnos se encuentran o no motivados para ser parte de la construcción del aprendizaje, viendo si están o no con disponibilidad de aprender. En el CETPRO Huaycan que es motivo de análisis en esta investigación se observa que hay un bajo interés de los docentes en mejorar competitivamente, por ello hay pocas metas para atender la deserción de alumnos ocasionando que se dé una racionalización en las plazas docentes. Es la razón por la que es importante la identificación a través de encuestas a los alumnos cual es el nivel de satisfacción de estos acerca de los procesos y organización de la enseñanza. Es por todo lo mencionado que en esta investigación se tuvo como objetivo el establecer la relación que hay entre las competencias docentes y la satisfacción de alumnos de técnica productiva, con la finalidad de saber el desarrollo de este en el salón de clases en cuanto a la satisfacción del estudiante. En relación a la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal, para obtener los datos se aplicó cuestionarios de ambas variables a una muestra de 38 alumnos obteniendo como resultado que hay una relación positiva moderada significativa con un $r = 0,594$ entre las variables estudiadas.

Romero-Ocas (2021) dice que la calidad en la educación indicador que es considerado de gran relevancia en las universidades. La calidad toma énfasis en la satisfacción de los alumnos que tiene que ser constantemente medida tanto en pre como posgrado, dado que los universitarios son los principales elementos de la educación a nivel universitario por lo cual son quienes pueden brindar una mejor opinión y valorar la calidad por medio de la medición de su satisfacción con lo cual la institución puede analizar cómo mejorar. Es por ello que la investigación tiene como objetivo principal saber cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de manera global y por dimensiones para lo cual se utilizó un estudio cuantitativo, no experimental. En la obtención de datos se realizó hizo uso de una muestra de 217 universitarios a quienes se les aplicó una encuesta que abarcó las 3 dimensiones que se encuentran en la matriz de estándares del SINEACE. Los resultados obtenidos fue que existe un nivel medio de satisfacción con un 59,8% y en las dimensiones Gestión estratégica la satisfacción fue media en un 51%, en la formación integral de igual manera la satisfacción fue media en un 62% y por último en la dimensión soporte institucional la satisfacción fue media en un 50%.

Cortez (2018) manifiesta que el desempeño de los profesores busca que se dé un desarrollo a nivel profesional, y así poder medir potencialidades, características por medio del cumplimiento de sus funciones. En la institución José María Arguedas que es motivo de estudio se ve que el desempeño de los profesores se encuentra estrechamente relacionado con la satisfacción de los alumnos, viéndose que hay deserción escolar, desagrado por parte de los padres acerca de los docentes. Es por ello que el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el desempeño de los profesores y la satisfacción de los alumnos. Para esto la investigación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional, para lo cual se empleó una muestra de 97 alumnos a quienes se les aplicaron los instrumentos de correlación obteniéndose como resultado un coeficiente de Spearman de 0,855 lo que quiere decir que hay una correlación positiva alta entre las variables.

Llanos & Perales (2019) dice que la razón por la cual se hace una medición de la satisfacción de los alumnos se basa en que al ser estos los principales clientes y receptores del servicio educativo por lo cual ellos aprecian la

calidad de esta de manera directa por ello pueden realizar una mejor evaluación de esta. Es por esta razón que el objetivo general de este estudio fue determinar la relación que hay entre el desempeño de los profesores y la satisfacción académica de los universitarios. Este estudio fue cuantitativo y correlacional y para obtener los datos necesarios para realizar este estudio se aplicó dos cuestionarios, uno por cada variable a ser estudiada, a una muestra de 87 universitarios de enfermería obteniéndose como resultado que un 81,6% califico de regular el desempeño docente, además se encuentra una relación positiva y significativa entre las variables, evidenciando que cuanto mayor es el desempeño docente, mayor es la satisfacción de los alumnos.

Villanueva, *et al.* (2020) dice que debido a la pandemia del covid- 19 y al confinamiento como consecuencia de esta, las instituciones educativas se vieron forzadas a cerrar de manera presencial y adaptarse para poder brindar clases de forma online, por esta razón la calidad y satisfacción se convirtieron en un punto imperativo y necesario el poder determinar que métodos son adecuados, cuales están funcionando y cuáles deben ser mejorados. Para esto los estudiantes son de relevancia pues ellos son los adecuados para brindar esta calificación debido a que son quienes reciben directamente el servicio y pueden dar una valoración general del modelo de enseñanza. Por esto tuvo como objetivo el identificar y saber los aspectos más importantes que influyen en la satisfacción de los universitarios de Arequipa que se encuentran recibiendo clases de forma virtual. Esta investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva mediante la recolección por cuestionarios, llegando a concluir que los profesores y la capacitación constante de estos tienen influencia en el grado de satisfacción del estudiante, así mismos el avance a nivel tecnológico desempeña un papel relevante para aplicar el sistema educativo a nivel virtual.

Respecto a la variable Desempeño docente, la conceptualización de manera general en referencia al desempeño se menciona a continuación: El desempeño docente depende de los objetivos, evaluar el desempeño frente a estos objetivos y usar esta evaluación para priorizar los esfuerzos (Boyne, 2010). Asimismo, a medida que el área académica mejora su nivel de desempeño, los miembros pueden producir un aprendizaje estudiantil más efectivo, una

investigación más efectiva y una cultura más efectiva. A medida que un maestro avanza en sus niveles de desempeño, puede producir niveles más profundos de aprendizaje, niveles mejorados de desarrollo de habilidades y más conexión con la disciplina para clases más grandes mientras dedica menos tiempo a hacer esto.

Se puede encontrar apoyo adicional para los axiomas en el trabajo de Bransford *et al.* (2000). Su modelo de enseñanza y aprendizaje eficaces incluye componentes centrados en el conocimiento, centrados en el alumno, centrados en la evaluación y centrados en la comunidad. El componente centrado en el alumno implica la mentalidad del ejecutante. Los componentes centrados en el conocimiento y centrados en la comunidad connotan inmersión en un entorno enriquecedor, mientras que el componente centrado en la evaluación abarca elementos de la práctica reflexiva. Asimismo, la información sobre el desempeño tiene que generar mejoras continuas, si esta no difiere de lo que los agentes que intervienen con sus estudiantes, no esperaríamos que cambiaran su comportamiento y, por lo tanto, no se observaría ningún efecto de la nueva información.

Dando a lugar a unas conceptualizaciones ya dirigidas en el campo de la docencia tenemos: Valdés (2009); señala que el desempeño de los profesores es un desarrollo sistémico para recopilar datos válidos y confiables, y con el propósito de validar y evaluar los efectos educativos inducidos por el estudiante a través de la expansión de las responsabilidades educativas, emocionales, profesionales y la personalidad del estudiante. Relaciones interpersonales con alumnos, padres, administradores, colegas y representantes de organizaciones comunitarias; considere múltiples medidas. Los maestros y administradores tienen la tarea desafiante de satisfacer las necesidades de una población estudiantil diversa, y se necesitan evaluaciones significativas para mantener y mejorar sus esfuerzos. Asimismo, Oregon Framework for Teacher (2020) detalla que el sistema de evaluación debe diseñarse de manera integral, para el uso de la toma de decisiones del personal para informar al proceso de crecimiento en todo el sistema y para medir una gama completa de rendimiento en diferentes ajustes.

Asimismo Goe (2008) afirma que los docentes con buen desempeño son efectivos, contribuyen a una actividad académica, actitudinal y social positiva, producen resultados para los alumnos, como control de asistencia, graduación a tiempo, eficacia por ellos mismos y comportamiento de cooperación, así también utilizan diferentes recursos para la planificación y organizar la participación, oportunidades de aprendizaje; monitorear como progresan los estudiantes de manera formativa, adaptándose la enseñanza conforme se necesite; y hacer una evaluación del aprendizaje haciendo uso de diversas fuentes de evidencia, también contribuyen al progreso de los salones y los colegios que valoren la diversidad y el civismo, del mismo modo los docentes que tienen desempeño notable colaboran con otros maestros, administrativos, padres, y quienes se dedican a la profesión de la educación para garantizar el éxito de los alumnos, particularmente en el éxito de los alumnos con requerimientos especiales y aquellos con alto riesgo de fracaso.

Existen una serie de Modelos de Evaluación de desempeño de diferentes autores, vale mencionar en primer lugar a Valdés (2009) en su modelo de evaluación del desempeño profesional docente en el cual considera a 4 dimensiones:

El primero es un modelo que se enfoca en el perfil del profesor colocando al docente ideal en el modelo. Existen ciertas restricciones que dificultan la consecución o el cumplimiento de todas estas características ideales. El segundo es un modelo basado en resultados que es particularmente interesante para el desempeño docente, especialmente para los logros de los alumnos. El tercero es un modelo que se basa en cómo se comportan los maestros en el salón y otros entornos de aprendizaje, un modelo interesante que enfatiza la forma en que los maestros trabajan, se involucran y se involucran. Sin embargo, es posible que no considere el resultado de una tarea porque no debe limitarse a realizar una tarea en particular.

Según Riso Héctor (2005), este último modelo es relativamente subjetivo porque está dirigido a prácticas introspectivas basadas en la autoevaluación y el compromiso del docente, y no existen criterios para medir a los clientes. Para

Goldhaber y Anthony (2004) los modelos proporcionan una puntuación para la contribución de varios factores al crecimiento y logros de los estudiantes, el rendimiento previo de los estudiantes en estandarizado, las pruebas se pueden utilizar para predecir su logro en un determinado sujeto el próximo año, cuando la mayoría de los estudiantes en un aula rinde mejor de lo previsto en los estándares y pruebas de rendimiento, al maestro se le atribuye haber tenido un desempeño positivo y efectivo, pero cuando la mayoría de sus estudiantes se desempeñan peor de lo previsto, el maestro puede ser considerado menos eficaz.

Algunos modelos solo tienen en cuenta los antecedentes de los estudiantes, puntajes de logros; otros incluyen características de los estudiantes (por ejemplo, género, raza y antecedentes socioeconómicos); y todavía otros incluyen información sobre la experiencia de los profesores

El desempeño profesional docente se obtiene del sistema de evaluación el cual debe incluir una variedad de medidas basadas en evidencia para evaluar en base a los Estándares Básicos de Enseñanza Modelo. Para proporcionar un equilibrio del desempeño docente, las evaluaciones de todos los maestros con licencia incluyen evidencia de estos tres componentes: Práctica profesional, Responsabilidades profesionales y Estudiante Aprendizaje y crecimiento. La determinación de múltiples medidas para el sistema de evaluación local del distrito es clave; se logrará a través de un proceso colaborativo que involucre a maestros y administradores.

La Práctica profesional: evidencia de la calidad de la planificación, impartición de instrucción y valuación del aprendizaje de los alumnos, la evidencia esta en documentación y retroalimentación del evaluador sobre la instrucción de un maestro, prácticas, tanto formales como informales, asimismo los exámenes de los productos de la enseñanza, planes de lecciones, diseño del plan de estudios, alcance y secuencia, asignaciones de los alumnos, rendimiento del estudiante. La Responsabilidades profesionales, evidencia del progreso de los maestros hacia sus propias metas profesionales y contribución a las metas de toda la escuela, reflejado en la reflexiones del maestro, auto informes, análisis de datos, establecimiento de metas profesionales, establecimiento de metas de crecimiento,

registros de contribuciones, colaboración entre compañeros, trabajo en equipo, padres / encuestas a estudiantes, reuniones, mantenimiento de registros, carteras, liderazgo a nivel de edificio (comités, aulas de demostración), se fomenta la colaboración entre pares como una práctica eficaz.

Montenegro (2007), detalla que el Aprendizaje y crecimiento de los estudiantes, que es la evidencia de la contribución de los maestros al aprendizaje y el crecimiento de los estudiantes. Los docentes en colaboración con sus supervisores / evaluadores, establecerán al menos metas de aprendizaje y crecimiento asimismo se identifican las medidas que se utilizarán para determinar la meta. También especificarán qué pruebas se proporcionarán para documentar dicho progreso en cada objetivo.

Por último, Montenegro (2009), da a conocer tres dimensiones las cuales han sido consideradas para el desarrollo de esta investigación y se mencionan a continuación:

La primera dimensión del modelo de Montenegro, es Capacidades pedagógicas, la cual está referida al perfil profesional del docente y sus conocimiento y habilidades, a fin de evaluar esta dimensión se toman en consideración aspectos como el Grado de dominio de los temas que dicta, de la Teoría de la Educación, de la Didáctica General y de la Didáctica de la especialidad, así mismo se evalúa la Capacidad para realizar recursos que sean entretenidos e interesantes, la Calidad de comunicación verbal y no verbal, la Capacidad en la planificación adecuada del proceso de enseñanza de los profesores, como contribuye a un buen clima de trabajo en clase, la Capacidad de identificar, entender lo que pasa en el aula y hacer ajustes a su pedagógica, el uso de diversas prácticas educativas, que tantos conocimientos y emplea las peculiaridades psicológicas de cada uno de los alumnos, la información con la que se cuenta durante el aprendizaje, la calidad de su representación sobre el encargo social de la escuela.

Como segunda dimensión se considera a la Responsabilidad Laboral, tiene que ver la carga y el apoyo que como institución se les brinda a los maestros, ya que esto es una estrategia clave para acomodar a los alumnos con necesidades

especiales en las aulas regulares. El maestro es un factor sustancialmente importante para el aprendizaje de los estudiantes (Tamm, 2019). Se supone que los profesores reconocen las formas en que las personas aprenden, eliminan obstáculos y crean entornos de aprendizaje flexibles (Jensen, 2017), la cual tienen que ver con el cumplimiento del docente, es decir se toman en cuenta, en qué manera interviene en los talleres metodológicos o en jornadas reflexivas entre los profesores, cumplir con la normativa, nivel profesional que han logrado, la intervención en la toma de decisiones de la organización, cuán autónomos son a nivel profesional en el desarrollo de las actividades en la organización y el nivel profesional que han logrado.

La tercera dimensión Relaciones interpersonales, los preceptores (maestros) y los estudiantes aportan a una relación de aprendizaje o diálogo de una multitud de experiencias, valores, actitudes y habilidades. El diálogo de aprendizaje se facilita no solo por la confianza sino también entendiendo cómo ambos alumnos aprenden mejor. Los estudiantes se convierten en participantes responsables en sus propias actividades cognitivas con el objetivo de convertirse en solucionadores de problemas autosuficientes. Entonces, la pregunta para el maestro es cómo organizar el entorno para los estudiantes de modo que los estudiantes sean participantes activos en el proceso, evaluar y cambiar sus propios procesos de aprendizaje para lograr nuevas habilidades, conocimientos, perspectivas o patrones de pensamiento con estudiantes, padres, directores, profesores y comunidad escolar, (Luce & Jan, 2017), la cual está referida a la capacidad de comunicar y socializar en los diferentes niveles, es decir que se toman en cuenta cuanto se preocupan y comprenden las problemáticas de sus estudiantes, las expectativas sobre el progreso de los estudiantes y la cuán flexibles se encuentran en la aceptación de las distintas opiniones y sentimientos de los estudiantes y respeto de las diferencias de género, raza y situación socioeconómica.

Así también la satisfacción estudiantil, para poder entender esta variable, es necesario primero tener claro el significado de satisfacción, la satisfacción se puede definir como una experiencia de cumplimiento de los resultados esperados, de las expectativas, y se refiere al sentimiento de placer o decepción resultante de

comparar desempeño percibido en relación con la expectativa, Kotler & Keller (2012). Por lo tanto, satisfacción es una percepción de satisfacción placentera de un servicio así también la satisfacción de los estudiantes resulta a partir de una evaluación de las experiencias educativas de los estudiantes. Es un antecedente positivo de la lealtad de los alumnos y del sistema educativo. Por lo tanto, la satisfacción del estudiante se puede definir como en función al nivel de experiencias y desempeño percibido sobre el servicio educativo.

La satisfacción depende de la calidad de profesores, calidad de las salas de clase, la calidad de retroalimentación, relación profesor-alumno, interacción con compañeros de estudios, contenido del curso, aprendizaje disponible en equipo, instalaciones de biblioteca, materiales de aprendizaje y uso eficaz de la tecnología, Además de eso, la capacidad de enseñanza, flexible currículum, estatus y prestigio universitario, condiciones sociales, sistema educativo e intranet, se han identificado como los principales determinantes de la satisfacción de los alumnos, asimismo al evaluar no solo los niveles de conocimiento de los estudiantes, sino también los eficacia de los propios procesos de enseñanza y, tal vez, eso proporciona un indicador de la satisfacción de los estudiantes, Wilkins & Balakrishnan (2013), ahora, la industria de la educación superior privada se ve fuertemente afectada por la globalización. Esto ha aumentado la competencia entre instituciones de educación superior para adoptar orientadas al mercado estrategias para diferenciarse de sus competidores para atraer a tantos estudiantes como sea posible satisfaciendo las necesidades y expectativas de los alumnos.

Con el fin de ahondar en la variable satisfacción estudiantil, diferentes académicos han utilizado distintos modelos para evaluar la satisfacción de los alumnos de nivel superior, los cuales hacen referencia de una manera más detallada la satisfacción estudiantil, mencionando a los siguientes autores:

La satisfacción de los estudiantes es un constante constructo cambiante en el entorno de la educación superior debido a interacciones repetidas y es un proceso dinámico que requiere una acción clara y eficaz como resultado de que

una institución escuche a sus estudiantes (Mukhtar (2015), las universidades pueden ayudar a los estudiantes a aclarar sus metas y expectativas a largo plazo.

Así mismo, Garbanzo (2006), afirma que la satisfacción estudiantil permite mejorar el rendimiento académico, por otro lado, Osorio y Pérez (2010) dan a conocer que la satisfacción estudiantil reduce la deserción, y como señala Sinclair (2014), se convertiría en un requisito para poder asegurar el éxito en el aprendizaje.

Para poder evaluar la variable satisfacción estudiantil, analizaremos las diferentes teorías Stephen Wilkins (2013) en su investigación trabaja evaluar la satisfacción de los alumnos de nivel superior transnacional, a través de las variables calidad de conferencistas, programa, evaluación y retroalimentación, recursos, tecnología, instalaciones y vida social universitaria, luego Mazirah (2015) realiza un estudio de las dimensiones que impulsan la satisfacción de los alumnos de nivel superior, trabajando con las variables: ambiente profesional y confortable, evaluaciones de estudiantes y experiencias de aprendizaje, entorno de aula, conferencias de facilitación tutorial, libros de texto y tasas de matrícula, instalaciones de apoyo al estudiante, procedimientos comerciales, relación con personal docente, personal docente informado y receptivo, personal amabilidad, comentarios, duración de las clases, asimismo encontramos a Thor-Erik (2015) quien desarrollo la importancia de las instalaciones universitarias para la satisfacción de los universitarios de noruega, las variables de estudio : instalaciones universitarias, ubicación, perspectivas laborales, costos de estudio, para la presente investigación se considera el modelo propuesto por Martirosyan, Saxon, & Wanjohi, (2015); conformado experiencia académica que se refiere a la enseñanza, servicios y entornos virtual de la facultad, apoyo al estudiante, vida universitaria.

En primer lugar, la Satisfacción respecto a la enseñanza, la cual aborda aspectos referidos a la metodología, técnicas y evaluación impartidas por los profesores, siendo necesario que para que los estudiantes estén satisfechos, se trabaje sobre la Preparación, actualización y como se encuentra la pedagogía de los maestros; así mismo sobre el sistema de evaluación que se utiliza, la

metodología de enseñanza y además de la incorporación de nuevas tecnologías de enseñanza.

Asimismo, las tecnologías más recientes como la videoconferencia, correo electrónico y sistemas de gestión del aprendizaje, han facilitado promover niveles más altos de comunicación en el entorno en línea, con el pasar del tiempo el desarrollo de modelos de aprendizaje en línea sugieren una mayor comunicación en el aprendizaje en entornos virtuales. Por lo tanto, se debe considerar la dinámica relacional en el entorno en línea, dado el continuo crecimiento y desarrollo de plataformas educativas, es fundamental buscar formas de aumentar la satisfacción de los estudiantes en la enseñanza avalados de la multi conectividad regularmente.

En segundo lugar, se encuentra la organización académica, la cual tiene que ver directamente con el apoyo a los estudiantes referidos a los conocimientos y atención mostrada por los administrativos y maestros, así como las habilidades para hacer que les crean y confíen en ellos; del mismo modo que la disposición y voluntad para ayudar al alumno y posibilitar el servicio. Varias facultades y universidades ofrecen a los estudiantes una amplia variedad de servicios y recursos destinados a promover la persistencia proporcionando asistencia académica Pascarella & Terenzini (2005). Tanto Miller (2005) como Seidman (2005) sostienen que si los estudiantes son admitidos a una universidad, entonces deben tener expectativas de que esa universidad brinde servicios que ayudarán a ellos a tener éxito. Es importante que las organizaciones de nivel superior implementen y mantengan varios recursos académicos que promueven el éxito de los estudiantes y aumentan la persistencia de los estudiantes porque estos recursos son necesarios para un número significativo de estudiantes que no están adecuadamente preparados para los desafíos académicos que enfrentarán en la universidad.

Las escuelas que realmente deseen aumentar la persistencia de los estudiantes deben implementar y promover el uso de servicios de apoyo receptivos y centrados en el alumno, como tutoría entre pares y laboratorios Kuh (2005). La mayoría de los servicios de apoyo académico son centros de tutoría que ofrecen asistencia académica en una variedad de áreas. Así también Adelman (1999) y

Pascarella y Terenzini (2005) informaron que recursos académicos como estos produjeron impactos positivos estadísticamente significativos en la persistencia de los estudiantes. En esta dimensión se consideran como aspectos a evaluar cómo se encuentran conformados los programas, organización del tiempo, saber comunicarse con los maestros, y el personal, acción tutorial, formación práctica. Como tercera dimensión vida universitaria, la cual es importante por el hecho de integrarse socialmente y conectarse con otros, especialmente con otros estudiantes.

La universidad, para la mayoría de los estudiantes, no es solo un tiempo de actividades académicas, también es una oportunidad para explorar o mejorar como seres sociales. Las universidades no deberían representar una barrera para este proceso. Moxley, Najor-Durack y Dumbrigue (2001) afirman que algunos estudiantes, no se consideran seres ultra académicos y en cambio quieren participar en esfuerzos que los desarrollen socialmente. Si bien no hay duda de que el grado de integración social varía de un estudiante a otro, pocos negarían que la vida social de los estudiantes en la universidad y sus intercambios con otros dentro y fuera son importantes en las decisiones de retención. De hecho, como la mayoría de los otros desafíos de la vida, es más probable que una persona logre resolver dificultades cuando él / ella está en compañía de otros que tienen ideas afines y enfrentan similares desafíos. Dado que una parte importante de la experiencia universitaria es qué tan bien se adapta el estudiante a entornos desconocidos y gente nueva, lo mismo ocurre cuando un estudiante asiste a la universidad, ya sea presencial o virtual. De hecho, Kuh y Love (2000) explican que la integración social consiste en la comodidad psicológica con el entorno de sus instituciones, asociaciones con grupos comunes de estudiantes y sentido de pertenencia a la institución. Esta variable esta dimensionada en: Participación de la escuela en actividades de la expansión, destrezas y habilidades físicas, así mismo que a pesar del distanciamiento, los estudiantes requieren sentir que están viviendo una vida universitaria, y el docente debe promover aún en la virtualidad a que el alumno experimente que está en esa etapa, pues se deben considerar aspectos como, el acceso a diferentes actividades culturales y recreación y la Formación de habilidad y rasgos personales.

Por último, la satisfacción respecto al entorno virtual y servicios universitarios, otro factor que impacta la persistencia es lo que se conoce como procedimientos comerciales o factores burocráticos. Puede definirse mejor como la interacción que se produce entre el estudiante y los proveedores de servicios en la institución. (Bean, 2005). Por ejemplo, patrones comunes de intercambios ocurren entre el estudiante y varias oficinas, como la oficina comercial, el área de finanzas, bienestar universitario, informes, oficinas departamentales que definen los requisitos principales, eventos sociales / deportivos, administración, etc. Asimismo, muchos estudiantes se desaniman cuando perciben la burocracia como más importante para el personal universitario que el servicio a los estudiantes. Como Bean (2005) afirma: “Los aspectos burocráticos de la academia deben fijarse en que sus estudiantes están desalmados y la experiencia académica que la institución proporcione debe levantar el ánimo” (p. 230). Los estudiantes pueden volverse igualmente privados de sus derechos con una institución cuando sienten que se les ha dado la vuelta o engañado.

Todos estos tipos de experiencias inútiles hacen que los estudiantes desarrollen actitudes negativas hacia sus instituciones y, por lo tanto, es menos probable que se gradúen de esas instituciones (Bean, 2005). Asimismo, esta dimensión se refiere a la Apariencia de las instalaciones que en esta ocasión están referidas a las plataformas virtuales, así como materiales de comunicación y el funcionamiento de los servicios que la universidad brinda. Para esto se debe evaluar el Adecuado funcionamiento de las plataformas virtuales, la Accesibilidad a los servicios brindados y el Adecuado funcionamiento de los equipos.

Debido a ello, la educación debe afrontar la adaptación al nuevo contexto global a través de la modalidad online, un proceso para asimilar nuevas situaciones con ciertas dificultades, como momentos de alto nivel de estrés agotamiento emocional, estrés, angustia o ansiedad debido al encierro, actividades burocráticas extensas, información confusa, falta de soporte en el teletrabajo, falta de medios técnicos, falta de capacitación de maestros, información brecha y entorno hogareño complejo, CSIF (2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El tipo de investigación fue aplicada Concytec (2018), debido a que se aplicaron conocimientos que surgieron de una investigación pura; con el fin de poder arreglar los problemas de carácter práctico que se están presentando.

Diseño de investigación:

Esta investigación fue de diseño **no experimental** ya que las variables no fueron manipuladas solo se observaron en su ambiente natural, según Carrasco (2015) un diseño **transversal** es aplicado en estudios de hechos y fenómenos reales en un tiempo determinado; tal y como se dio en la investigación.

El nivel de investigación fue **correlacional** buscó medir dos variables, con la finalidad de entender y evaluar la relación estadística entre las misma sin la influencia de ninguna variable extraña.

3.2. Variable y operacionalización

Variable Independiente: Desempeño docente

Valdés (2009) afirma que es un proceso, con el fin de hacer una corroboración y hacer una valoración del efecto educativo que se ocasiona en los estudiantes, la muestra de todas sus capacidades a nivel pedagógico, sus emociones, responsabilidad laboral y como se relaciona con estudiantes, padres, directores, otros profesionales de su misma carrera y representantes de la comunidad.

Dimensiones

- Capacidades Pedagógicas

- Responsabilidad Laboral
- Relaciones interpersonales

Variable dependiente: Satisfacción

Martirosyan, et al. (2015) detallan que es un constructo cambiante en el entorno de la educación superior debido a interacciones repetidas y es un proceso dinámico que requiere una acción clara y eficaz como resultado de que una institución escuche a sus estudiantes, basada en la elaboración, actualización y condiciones pedagógicas de los maestros; así mismo sobre el sistema de evaluación utilizado, la metodología de enseñanza y además de la incorporación de nuevas tecnologías de enseñanza.

Dimensiones

- Enseñanza
- Organización Académica
- Entorno Virtual Y Servicios Universitarios

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es un conjunto de sujetos, unidades u objetos que poseen similares características, en la presente investigación se trabajó con una población, conformada por 500 estudiantes de la escuela de medicina del sexto a catorceavo ciclo de una universidad privada de Piura.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen a la unidad de análisis como las organizaciones, comunidades, eventos, individuos entre otros los cuales pueden ser tomados como objeto de estudio o investigación.

- **Criterios de inclusión:**

Alumnos que se encuentran matriculados entre el 6to y 14avo ciclo en el período 2021 - I.

Alumnos que utilicen las plataformas virtuales para sustituir sus prácticas clínicas.

- **Criterios de exclusión:**

Alumnos que no pertenezcan a una escuela de medicina.

Alumnos matriculados del 1ero al 5to ciclo, en el período 2021-I.

Alumnos que no deseen participar del presente estudio.

Muestra:

Es un sub conjunto de los elementos o individuos que son parte de una población, esta debe estar formada por un número representativo de la población. En este estudio la muestra estuvo constituida por 138 estudiantes de la escuela de medicina del sexto a catorceavo ciclo de una universidad privada de Piura.

Muestreo:

El muestreo empleado para esta investigación fue un muestro no probabilístico; debido a que en esta oportunidad se seleccionaron individuos que fueron de fácil acceso y cumplieron con las características para la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en esta investigación fue la encuesta definida por Gutiérrez y Vladimirovna (2016) como una técnica de recolección de datos que se aplica en su gran mayoría en investigaciones, esto se debe a que de esta se puede obtener información clara y efectiva de la población que se está estudiando.

Se utilizó como instrumento para esta investigación el cuestionario, esto con el fin de elaborar un conjunto sistemático de preguntas escritas con las cuales pueden relacionarse las hipótesis de la investigación, Gutierrez y Vladimirovna

(2016), definieron al cuestionario como aquel elemento que se encuentra elaborado desde la base de la hipótesis, esta a su vez permite recolectar información con el fin de plantear una solución al problema de investigación.

Validez

La validez según Cea D'Ancona (2001) es hacer una comparación de hasta qué punto los ítems reúnen los criterios necesarios para ser aplicados a la muestra y obtener la información que se necesita. A su vez la validez de contenido hace referencia al proceso que busca dar evidencias de que el instrumento es adecuado al área de estudio que se está investigando (Muijs, 2011).

En esta investigación se usó el coeficiente de validación V de Aiken la cual permitió obtener una magnitud acerca de qué proporción de jueces le dan una valoración positiva a los ítems que conforman los cuestionarios y de esa forma poder tomar decisiones acerca de los ítems si es necesario realizar una modificación añadirlos o quitarlos (Aiken, 1985).

El coeficiente de V de Aiken en ambos cuestionarios fue de 0.84 siendo esto mayor a 0.70 lo cual quiere decir que el instrumento de recolección de datos es adecuado.

Confiabilidad

Gutierrez y Vladimirovna (2016) la confiabilidad puede definirse como un grado de aplicación repetida a un mismo objeto de estudio, en un escenario donde este mismo nos brinde resultados similares a los obtenidos previamente y en cualquier entorno. Para determinar el nivel de confiabilidad de este instrumento se procedió a hacer uso del programa IBM SPSS 24, este mismo nos permitió corroborar el grado de fiabilidad del instrumento tomando en cuenta el grado de similitud de respuestas en los encuestados.

Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.959 en el cuestionario de la variable desempeño docente y un Alfa de Cronbach de 0.976 en el cuestionario de la variable satisfacción estudiantil, lo cual significa que ambas tienen una alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó consentimiento a cada estudiante donde se realizará la investigación, con dicha autorización se procederá a dar inicio al proceso de recolección de datos, el cual se ejecutará de manera virtual a los participantes que forman parte de la muestra de estudio. Para esto los cuestionarios serán elaborados en la plataforma Google Forms y cuyo enlace será remitido a cada uno de los participantes, dándoles un tiempo considerable para que respondan, al culminar la encuesta, los datos serán exportados y tabulados en un Excel para facilitar el procedimiento donde se procesaron los datos en el programa IBM SPSS mediante el cual pudimos obtener resultados exactos y gráficos con el fin de digerir la información de forma más fácil, una vez obtenida la información procesada se interpretaron los resultados, y se realizó un análisis estadístico descriptivo e inferencial acerca de la influencia del desempeño docente en la enseñanza virtual, sobre satisfacción estudiantil en una escuela de medicina de una universidad privada de Piura, 2021.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se presentaron en formato numérico, de análisis descriptivo, donde se explicó el comportamiento y los efectos que la variable independiente podría tener sobre la variable dependiente del contexto. Según Llinás y Rojas (2015), la estadística descriptiva se puede definir como estadísticas que utilizan herramientas para recolectar, analizar e interpretar la información obtenida. Análisis de hipótesis, se probará cada hipótesis de este estudio, en cuyo caso se aplicaron la estadística inferencial explicadas por Gutiérrez y Vladimirovna (2016) como estadísticas responsables de hacer inferencias a partir de la información recolectada, todo esto a partir de la muestra específica que tiene como propósito interpretar, predecir los patrones específicos y características clave.

3.7. Aspectos éticos

Al elaborar este trabajo de investigación se consideraron los siguientes aspectos académicos, se consultó información de sitios y portales digitales académicos con el fin de enriquecer esta investigación, todo este informe ha sido redactado y

ajustado según las normas del manual APA en su séptima edición, nada de la información planteada ha sido alterada de ninguna manera con el fin de apropiarnos de la autoría de la idea, por otra parte al momento de realizar la encuesta se le informó al encuestado el objetivo principal de dicha encuesta y se declaró que la encuesta ha sido totalmente voluntaria y sin restricción alguna, los datos obtenidos serán utilizados para dar solución al problema de investigación, no se realizará manipulación deliberada de la información obtenida.

IV. RESULTADOS

Antes de iniciar con las pruebas de hipótesis, se realizó un análisis descriptivo mediante tablas de frecuencia y gráficas de las variables y dimensiones estudiadas.

Tabla 01:

Tabla de frecuencia de la variable independiente desempeño docente.

Desempeño docente		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	8%
Media	45	33%
Alta	82	59%
Total	138	100%

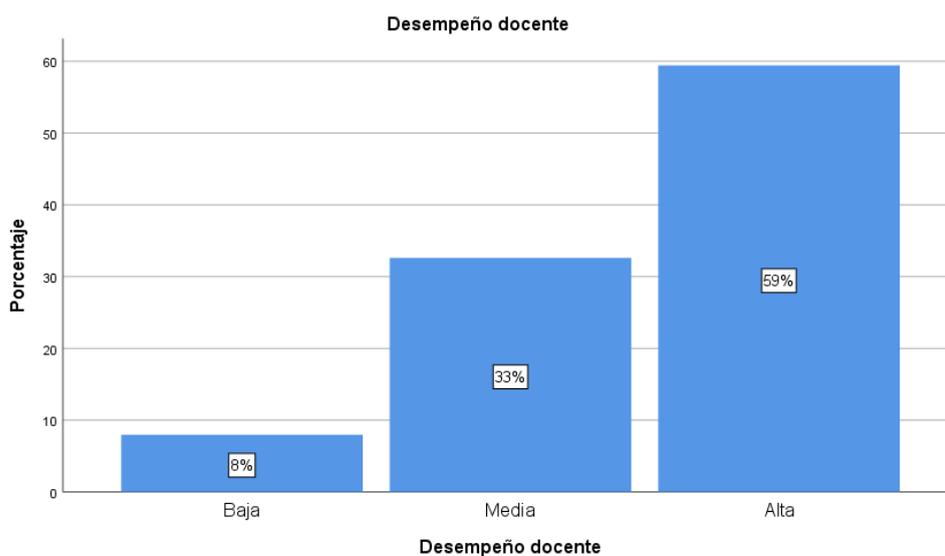


Figura 01: Variable independiente desempeño docente

En la tabla y figura 01, de la variable desempeño docente se observa que el 59% de los estudiantes encuestados considera que el nivel del desempeño docente es alto, Asimismo el 33% considera que es media y el 8% que es bajo.

Tabla 02:

Tabla de frecuencia de la dimensión capacidades pedagógicas.

Capacidades pedagógicas		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	17	12%
Media	42	30%
Alta	79	57%
Total	138	100%

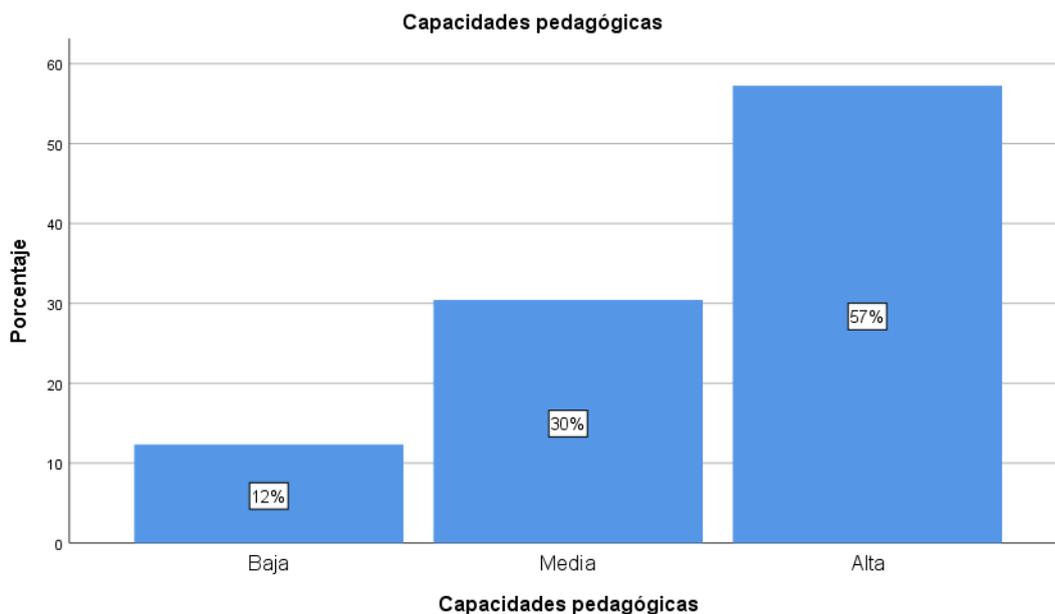


Figura 02: Dimensión capacidades pedagógicas.

En la tabla y figura 02, de la dimensión capacidades pedagógicas, la cual pertenece a la variable desempeño docente, se observa que el 57% de los universitarios considera que el nivel de capacidad pedagógica de los docentes es alta, También se observa que el 30% de los universitarios consideran el nivel es medio y un 12% que es bajo.

Tabla 03:

Tabla de frecuencia de la dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales.

Responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	14	10%
Media	46	33%
Alta	78	57%
Total	138	100%

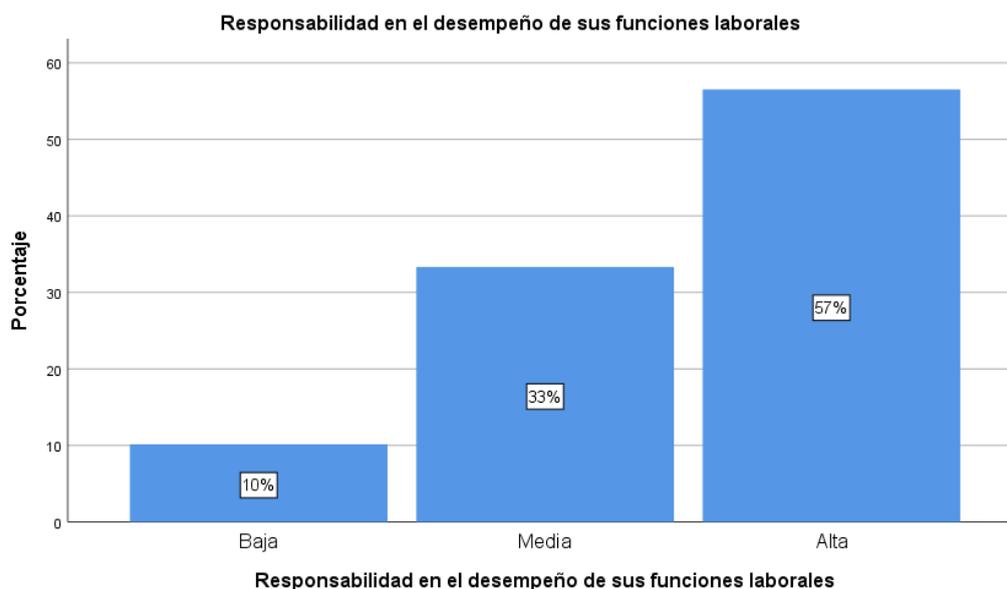


Figura 03: Dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales.

En la tabla 04 y figura 03, de la dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones la cual pertenece a la variable desempeño docente, se observa que, del total de encuestados, el 57% manifestó que el nivel de la responsabilidad que tienen los docentes es alto, de igual manera el 33% considera que es medio y un 10% que es bajo.

Tabla 04:

Tabla de frecuencia de la dimensión relaciones interpersonales.

Relaciones interpersonales		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	13%
Media	34	25%
Alta	86	62%
Total	138	100%

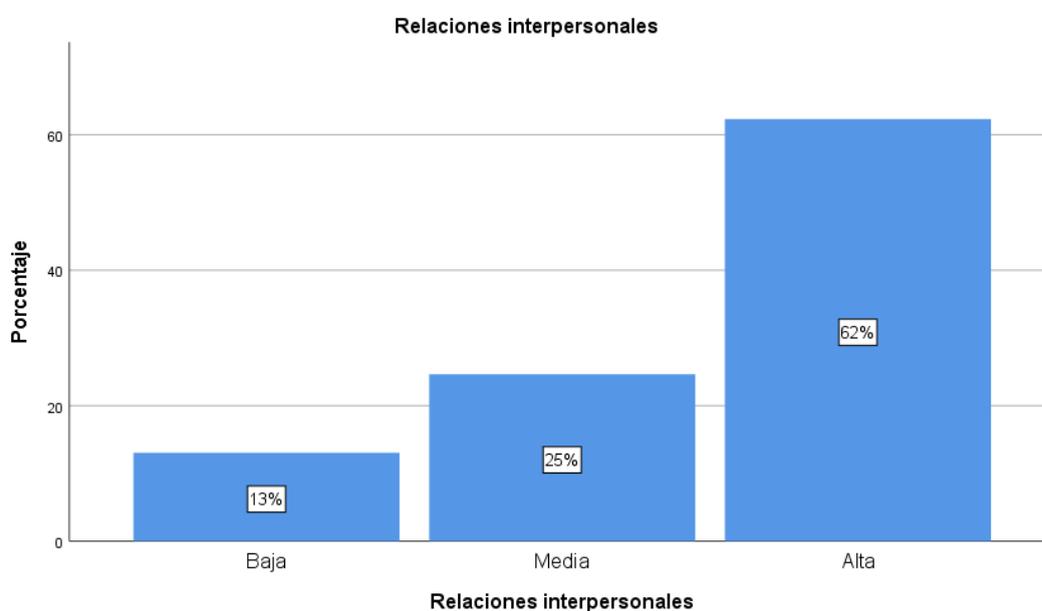


Figura 04: Dimensión relaciones interpersonales.

En la tabla y figura 04, de la dimensión relaciones interpersonales de la variable desempeño docente, del total de universitarios encuestados, el 62% considera que el nivel de relaciones interpersonales de los docentes, es alto, de la misma forma un 25% que el nivel es medio y un 13% que es bajo.

Tabla 05:

Tabla de frecuencia de la variable dependiente satisfacción de estudiantes.

Satisfacción de estudiantes		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	7%
Media	44	32%
Alta	85	62%
Total	138	100%

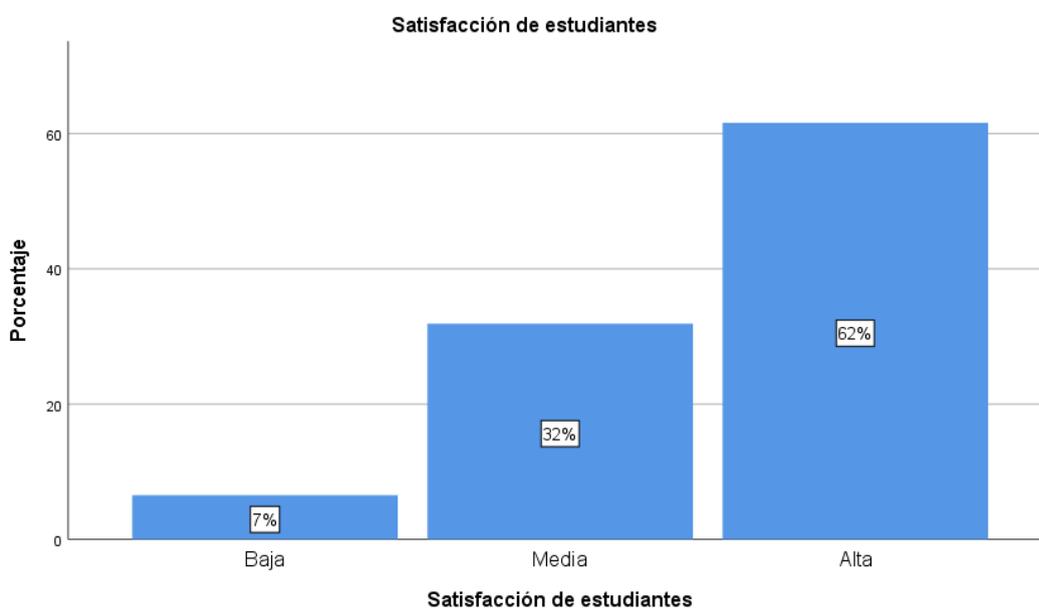


Figura 05: Variable dependiente satisfacción de estudiantes.

En la tabla y figura 05, de la variable satisfacción de los estudiantes se observa que el 62% de los universitarios manifiestan que el nivel de satisfacción que tiene es alto. Además, el 32% dice es medio y un 7% que es baja.

Tabla 06:

Tabla de frecuencia de la dimensión enseñanza.

Enseñanza		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	7%
Media	42	30%
Alta	86	62%
Total	138	100%

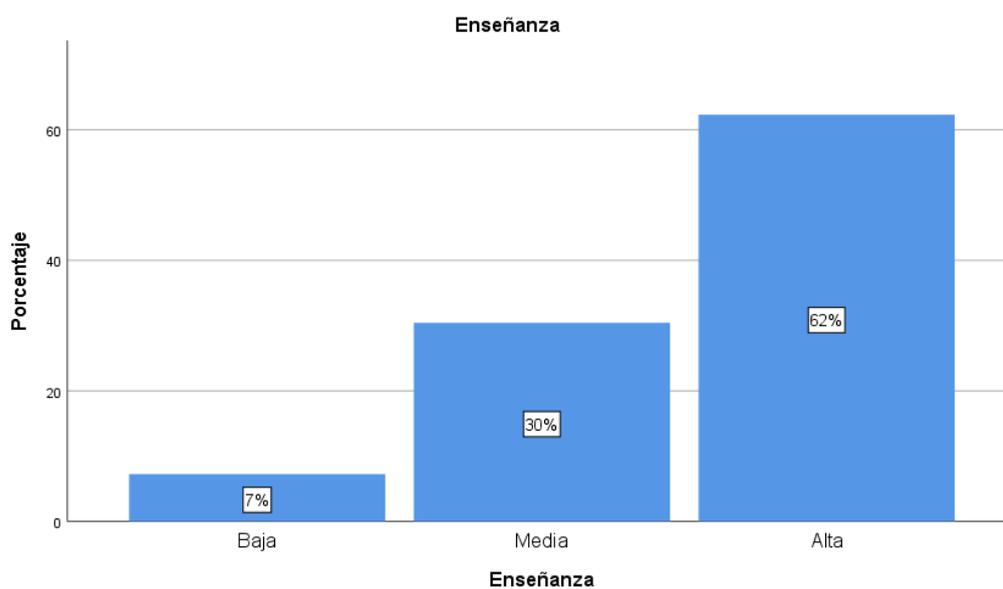


Figura 06: Dimensión enseñanza.

En la tabla y figura 06, de la dimensión enseñanza que es parte de la variable satisfacción de estudiantes, se observa que de la totalidad de encuestados el 62% manifiestan tener un nivel alto de satisfacción en cuanto a la enseñanza que reciben. De igual manera el 30% dice que su nivel de satisfacción en medio y un 7% que es baja

Tabla 07:

Tabla de frecuencia de la dimensión organización académica.

Organización Académica		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	12%
Media	43	31%
Alta	79	57%
Total	138	100%

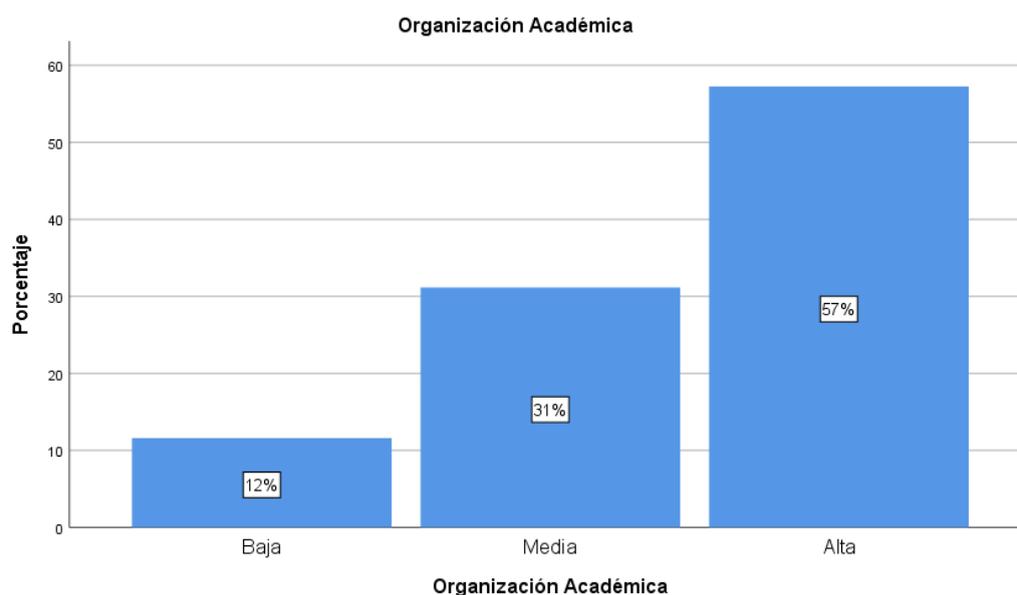


Figura 07: Dimensión organización académica.

En la tabla y figura 07, de la dimensión organización académica que es parte de la variable satisfacción, se observa que de la totalidad de los universitarios a los que se encuestó, el 57% dice que hay un nivel alto de satisfacción respecto a la organización académica. También, que el 31% dice que el nivel de satisfacción en medio y el 12% que es bajo.

Tabla 08:

Tabla de frecuencia de la dimensión servicios universitarios.

Servicios Universitarios		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	13%
Media	37	27%
Alta	83	60%
Total	138	100%

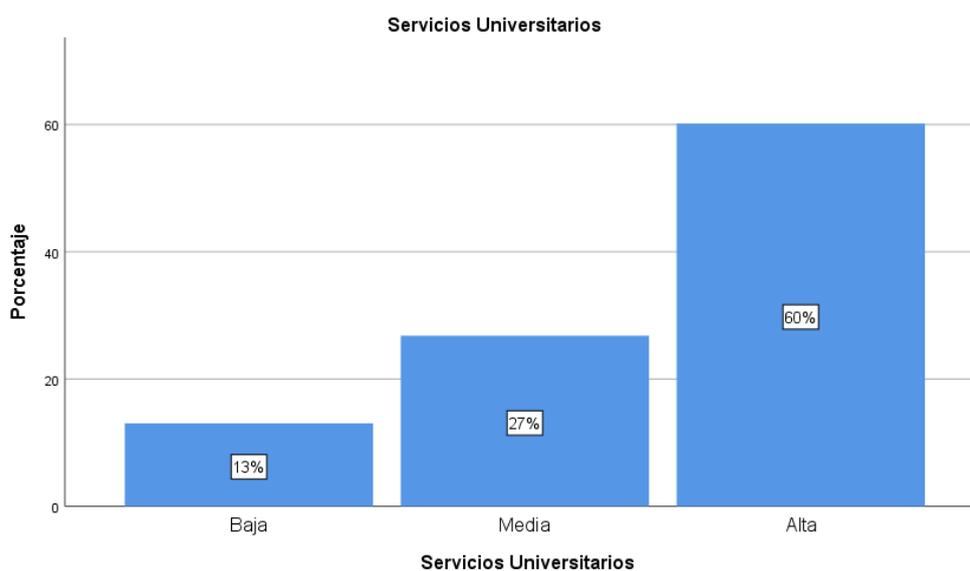


Figura 08: Dimensión servicios universitarios.

En la tabla y figura 08, de la dimensión servicio universitario de la variable satisfacción de universitarios, se observa que de la totalidad de universitarios que completaron el formulario, el 60% dice que el nivel de satisfacción respecto a los servicios universitarios es alto. De la misma manera el 27% que el nivel de satisfacción en media y por último un 13% que es bajo.

PRUEBA DE HIPÓTESIS (Hipótesis específica 1)

H_i: Existe influencia entre las capacidades pedagógicas del docente y la enseñanza hacia estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021.

H₀: No existe influencia entre las capacidades pedagógicas del docente y la enseñanza hacia estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021.

Tabla 09:

Correlación de Spearman entre Capacidades Pedagógicas y la Enseñanza

<i>Correlaciones</i>			
		Capacidades pedagógicas	Enseñanza
Capacidades pedagógicas	Coefficiente de correlación	1,000	,810**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	138	138
Enseñanza	Coefficiente de correlación	,810**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	138	138

En la tabla 11 se muestran los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman de las dimensiones capacidades pedagógicas y enseñanza, se observa en primer lugar la significancia de la prueba la cual es $P= 0.000$ ($p<0,01$); conllevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe correlación entre las dimensiones analizadas; en segundo lugar se observa el coeficiente de correlación el cual tiene un valor $r= 0,810$; lo cual da entender que existe correlación directa y estrecha entre las las capacidades pedagógicas del docente en la enseñanza hacia los estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021, es decir que a mejores capacidades docentes, mejor será la enseñanza.

PRUEBA DE HIPÓTESIS (Hipótesis específica 2)

H_i: Existe influencia entre la responsabilidad laboral y la organización académica de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021

H₀: No existe influencia entre la responsabilidad laboral y la organización académica de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021.

Tabla 10:

Correlación de Spearman entre la responsabilidad en el desempeño y la organización académica.

Correlaciones

		Responsabilidad en el desempeño	Organización Académica
Responsabilidad en el desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	138	138
Organización Académica	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	138	138

En la tabla 12 se muestran los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman de las dimensiones responsabilidad laboral y la organización académica, se observa en primer lugar la significancia de la prueba la cual es $P= 0.000$ ($p<0,01$); conllevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe correlación entre las dimensiones analizadas; en segundo lugar se observa el coeficiente de correlación el cual tiene un valor $r= 0,692$; lo cual da entender que existe correlación directa y moderada alta entre las la responsabilidad laboral y la organización académica de los docentes de una universidad privada de Piura, 2021, es decir que a mayor responsabilidad laboral, mejor será la organización académica de los docentes.

PRUEBA DE HIPÓTESIS (Hipótesis específica 3)

H_i: Existe influencia entre las relaciones interpersonales en el entorno virtual y el servicio universitario en estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021.

H₀: No existe influencia entre las relaciones interpersonales en el entorno virtual y servicio universitario en estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021.

Tabla 11:

Correlación de Spearman entre las relaciones interpersonales y los Servicios universitarios.

<i>Correlaciones</i>		Relaciones interpersonales	Servicios Universitarios
Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	138	138
Servicios Universitarios	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	138	138

En la tabla 13 se muestran los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman de las dimensiones relaciones interpersonales en el entorno virtual y el servicio universitario, se observa en primer lugar la significancia de la prueba la cual es $P= 0.000$ ($p<0,01$); conllevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe correlación entre las dimensiones analizadas; en segundo lugar se observa el coeficiente de correlación el cual tiene un valor $r= 0,720$; lo cual da entender que existe correlación directa y alta entre las relaciones interpersonales en el entorno virtual y el servicio universitario en los estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021, es decir que a mejor servicio universitario, mejores relaciones interpersonales existirán.

PRUEBA DE HIPÓTESIS (Hipótesis general)

H₁: Existe influencia entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil de una universidad privada de Piura 2021.

H₀: No existe influencia entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil de una universidad privada de Piura 2021.

Tabla 12:

Correlación de Spearman las variables Desempeño docente y Satisfacción en estudiantes.

		Desempeño docente	Satisfacción de estudiantes
Desempeño docente	Coefficiente de correlación	1,000	,829**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	138	138
Satisfacción de estudiantes	Coefficiente de correlación	,829**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	138	138

En la tabla 14 se muestran los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman de las variables de estudio, desempeño docente y satisfacción estudiantil, se observa en primer lugar la significancia de la prueba la cual es $P= 0.000$ ($p<0,01$); conllevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe correlación entre las dimensiones analizadas; en segundo lugar se observa el coeficiente de correlación el cual tiene un valor $r= 0,829$; lo cual da entender que existe correlación directa y moderada alta entre desempeño docente y satisfacción estudiantil de una universidad privada de Piura, 2021, es decir que el buen desempeño docente se traduce en una satisfacción estudiantil positiva.

V. DISCUSIÓN

En los resultados de la presente investigación se evidencia que existe un nivel de desempeño docente alto en un 59%, del mismo modo sus dimensiones, capacidades pedagógicas, responsabilidad en el desempeño de sus funciones también tienen un nivel alto en un 57% en ambos casos y relaciones interpersonales 62% respectivamente. Resultados similares fueron se obtuvieron en la investigación realizada por Falcón (2017) quien obtuvo que el nivel de desempeño de los profesores es alto en cuanto a la organización y proceso de enseñanza. Asimismo, coincide con esta investigación Huamán & Mantilla (2018) quienes concluyeron que los alumnos manifestaron que los docentes poseen un buen desempeño agregando que existe un buen nivel de desempeño en cuanto a la Organización y conocimiento de los cursos, acción recíproca, pasión y en la comunicación con los alumnos, por último, manifiestan que observan un alto nivel en cuanto al dominio de contenidos, claridad al exponer, motivación y la atención de cada alumno.

Además, acerca de la satisfacción estudiantil, Reyes (2018) concluyó en su estudio que el 53.3% de los estudiantes poseen un nivel medio de satisfacción respecto al servicio educativo. No obstante, cabe agregar que en los resultados de la investigación de Juárez & Estebes (2020) donde identificaron que el nivel de desempeño docente es bueno y que no ha sido afectado en la virtualización. Por último, Cabero, et al. (2018) afirma que existen políticas para medir el desempeño docente en procesos de enseñanza mixtos o en línea. Al mismo tiempo, es posible establecer un modelo de evaluación para la educación y la investigación, teniendo en cuenta las perspectivas de otros actores. Se observa que, si bien la percepción y evaluación del desempeño docente se puede realizar de diversas maneras y puede ser evaluado tanto por alumnos como por docentes, es importante realizar evaluaciones contantes de esta, pues el desempeño docente es vital en el aprendizaje y en la satisfacción del alumno.

Respecto a la variable satisfacción del estudiante se encontró que el nivel de satisfacción es alto en un 62%, así mismo que sus dimensiones que son enseñanza, organización académica y servicio universitario también cuentan con

un nivel alto en un 62%, 57% y 60% respectivamente. Esto se reafirma en la investigación de Suatil (2018) quien identificó que el nivel de satisfacción de los alumnos de nivel superior es alto y esta se da por el correcto uso de las aulas virtuales en clases. De igual forma en la investigación de Valdez (2018) se demostró que el nivel de satisfacción de los estudiantes es alto, coincidiendo con los resultados de Falcón (2017) quien además determinó que existe una satisfacción en cuanto a la organización de la enseñanza, proceso de enseñanza, instalaciones e infraestructuras. Los hallazgos de Ramos (2018) expresan también un buen nivel de satisfacción de los estudiantes, mientras que Huamán & Mantilla agregan que el buen nivel de satisfacción encontrado se debe a la buena organización. Por último, cabe mencionar las conclusiones de Romero-Ocas, (2021) quien aporta que existe un nivel medio de satisfacción con un 59,8% y en las dimensiones Gestión estratégica la satisfacción fue media en un 51%, en la formación integral de igual manera la satisfacción fue media en un 62% y por último en la dimensión soporte institucional la satisfacción fue media en un 50%.

Respecto a los resultados de la correlación, se concluyó que existe una correlación significativa entre las capacidades pedagógicas del docente y la enseñanza de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021. Esto se sustenta en Montenegro (2009), quien menciona que las capacidades pedagógicas se refieren al perfil profesional del docente y sus conocimiento y habilidades, y se evalúan a través de aspectos como el dominio de los temas que dicta, la capacidad para realizar recursos que sean entretenidos e interesantes, entender lo que pasa en el aula y hacer ajustes a su pedagógica lo cual permitirá una buena enseñanza y ambiente en clase que a su vez ocasionará que el estudiante esté satisfecho. Lo cual está relacionado con la satisfacción respecto a la enseñanza pues como Martirosyan, *et al.* (2015) quien aborda aspectos referidos a la metodología, técnicas y evaluación impartidas por los profesores lo cual se ha evaluado en la dimensión capacidad pedagógica, siendo necesario que para que los estudiantes estén satisfechos, se trabaje sobre la preparación, actualización y como se encuentra la pedagogía de los maestros.

Otro hallazgo de esta investigación es que existe relación entre la responsabilidad laboral en la organización académica de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021. Lo cual se reafirma en el trabajo previo de Falcón (2017) quien demostró la existencia de una relación significativa entre el desempeño de los profesores y satisfacción en cuanto a la organización y en el de Huamán & Mantilla (2018) quien halló que hay relación entre el desempeño docente y la organización.

Esto encuentra un fundamento en la teoría de Tamm, (2019) quien afirma que la responsabilidad laboral, tiene que ver la carga y el apoyo que como institución se le brinda a los maestros, esto para saber cómo repartir la carga laboral de los docentes según sus capacidades, por su parte Jensen, (2017) menciona que los profesores reconocen las formas en que las personas aprenden, eliminan obstáculos y crean entornos de aprendizaje flexibles por lo cual el docente debe cumplir de acuerdo al nivel profesional que han alcanzado, siendo capaces de resolver conflictos y ejercer con autonomía para así organizarse adecuadamente para impartir una buena enseñanza que ocasione la satisfacción del estudiante, razón por la que se encuentra relacionada con la organización académica pues como mencionan Pascarella & Terenzini (2005) es la que tiene que ver directamente con el apoyo a los estudiantes referidos a los conocimientos y atención mostrada por los docentes, así como las habilidades para hacer que les crean y confíen en ellos; del mismo modo que la disposición y voluntad para ayudar al alumno y posibilitar el servicio.

Respecto a los resultados de la relación significativa existente entre las relaciones interpersonales en el entorno virtual y servicio universitario de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021; Montenegro (2009) menciona que las relaciones interpersonales se dan por medio del diálogo el cual posibilita un buen aprendizaje al facilitarse no solo por la confianza sino por el hecho que hay una retroalimentación docente – estudiante haciendo que ambos aprendan mejor. Los estudiantes se convierten en participantes responsables en sus propias actividades cognitivas con el objetivo de convertirse en solucionadores de problemas autosuficientes. Asimismo Luce & Jan , (2017), expresan que el maestro

quien organiza el entorno para los estudiantes de modo que los estudiantes sean participantes activos en el proceso, evaluar y cambiar sus propios procesos de aprendizaje para lograr nuevas habilidades, conocimientos, perspectivas o patrones de pensamiento, es decir que se toman en cuenta cuanto se preocupan y comprenden las problemáticas de sus estudiantes, las expectativas sobre el progreso de los estudiantes y cuan flexibles se encuentran en la aceptación de la distintas opiniones y sentimientos de los estudiantes y respeto de las diferencias de género, raza y situación socioeconómica lo cual permite que el alumno se sienta cómodo y satisfecho en la institución.

Las relaciones interpersonales, se relacionan con la satisfacción del servicio universitario pues como afirma Bean (2005). Está interacción se produce entre el estudiante y los proveedores de servicios en la institución. En este caso la interacción, comunicación y entendimiento de los docentes y otros actores universitarios con los estudiantes, lo cual se ha evaluado en la dimensión relaciones interpersonales. Asimismo, esta dimensión se refiere a la apariencia de las instalaciones que en esta ocasión están referidas a las plataformas virtuales, así como materiales de comunicación y el funcionamiento de los servicios que la universidad brinda.

Por último, se descubrió que existe una relación entre el desempeño docente en la satisfacción estudiantil de una universidad privada de Piura 2021. Lo cual se reafirma con investigaciones previas realizadas sobre el mismo tema encontrando que otros investigadores han obtenido resultados similares como es el caso de Falcón (2017) que encontró una relación significativa entre el desempeño de los profesores y la satisfacción de los alumnos. Asimismo, Reyes & Valdivieso (2019) hallaron una relación significativa entre desempeño docente y la satisfacción de los alumnos, entendiéndose que un mayor desempeño de los profesores conlleva a una mayor satisfacción de los alumnos. Al igual que Huamán & Mantilla (2018) quienes concluyeron que existe una correlación muy alta, directa y significativa entre las variables impresión del desempeño de los profesores y el nivel de satisfacción académica de alumnos.

A la vez los resultados de Paredes (2018) concluyeron que el desempeño de los profesores tiene un efecto directo y significativo en la satisfacción académica de los alumnos; por su parte el aporte de Reyes (2018) expresa que el desempeño de los profesores tiene una relación significativa con el nivel de satisfacción de los estudiantes de maestría. Todo esto se sustenta en la teoría de Bransford *et al.* (2000) quien menciona la información sobre el desempeño tiene que generar mejoras continuas, pues de nada sirve realizar una evaluación docente si esto no ocasiona una mejora en el desempeño y con sus estudiantes para que estos obtengan una buena enseñanza y se encuentren satisfechos con esta. A su vez Valdés (2009); señala que el desempeño de los profesores es un desarrollo sistémico para recopilar datos válidos y confiables, y con el propósito de validar y evaluar los efectos educativos inducidos por el estudiante pues los docentes tienen la tarea desafiante de satisfacer las necesidades de una población estudiantil diversa, y se necesitan evaluaciones significativas para mantener y mejorar sus esfuerzos.

El desempeño se encuentra relacionado con la satisfacción, tal como lo mencionan Wilkins & Balakrishnan (2013). En efecto, la satisfacción depende de la calidad de profesores, calidad de las salas de clase, la calidad de retroalimentación, relación profesor-alumno y se han identificado como los principales determinantes de la satisfacción de los alumnos, asimismo al evaluar no solo los niveles de conocimiento de los estudiantes, sino también la eficacia de los propios procesos de enseñanza es decir el desempeño de los docente, proporciona un indicador de la satisfacción de los estudiantes. Como se observa en esta investigación, los trabajos previos y las teorías existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes, ya que del desempeño docente depende como se realizan los procesos de enseñanza y como son captados por los estudiantes siendo estos los que determinaran si se cumple o no con sus expectativas que tienen en cuanto a su aprendizaje y en cuanto a la institución educativa y por ende si están o no satisfechos con el servicio recibido.

desempeño docente alto en un 59%, del mismo modo sus dimensiones, capacidades pedagógicas, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y relaciones interpersonales también tienen un nivel alto en un 57%, 57% y 62%

respectivamente. Resultados similares fueron se obtuvieron en la investigación realizada por Falcón (2017) quien obtuvo que el nivel de desempeño de los profesores es alto en cuanto a la organización y proceso de enseñanza. Asimismo, coincide con esta investigación Huamán & Mantilla (2018) quienes concluyeron que los alumnos manifestaron que los docentes poseen un buen desempeño agregando que existe un buen nivel de desempeño en cuanto a la Organización y conocimiento de los cursos, acción recíproca, pasión y en la comunicación con los alumnos, por último, manifiestan que observan un alto nivel en cuanto al dominio de contenidos, claridad al exponer, motivación y la atención de cada alumno.

Además, acerca de la satisfacción estudiantil, Reyes (2018) concluyó en su estudio que el 53.3% de los estudiantes poseen un nivel medio de satisfacción respecto al servicio educativo. No obstante, cabe agregar que en los resultados de la investigación de Juárez & Estebes (2020) donde identificaron que el nivel de desempeño docente es bueno y que no ha sido afectado en la virtualización. Por último, Cabero, et al. (2018) afirma que existen políticas para medir el desempeño docente en procesos de enseñanza mixtos o en línea. Al mismo tiempo, es posible establecer un modelo de evaluación para la educación y la investigación, teniendo en cuenta las perspectivas de otros actores. Se observa que, si bien la percepción y evaluación del desempeño docente se puede realizar de diversas maneras y puede ser evaluado tanto por alumnos como por docentes, es importante realizar evaluaciones contantes de esta, pues el desempeño docente es vital en el aprendizaje y en la satisfacción del alumno.

Respecto a la variable satisfacción del estudiante se encontró que el nivel de satisfacción es alto en un 62%, así mismo que sus dimensiones que son enseñanza, organización académica y servicio universitario también cuentan con un nivel alto en un 62%, 57% y 60% respectivamente. Esto se reafirma en la investigación de Suatil (2018) quien identificó que el nivel de satisfacción de los alumnos de nivel superior es alto y esta se da por el correcto uso de las aulas virtuales en clases. De igual forma en la investigación de Valdez (2018) se demostró que el nivel de satisfacción de los estudiantes es alto, coincidiendo con los resultados de Falcón (2017) quien además determinó que existe una satisfacción

en cuanto a la organización de la enseñanza, proceso de enseñanza, instalaciones e infraestructuras. Los hallazgos de Ramos, (2018) expresan también un buen nivel de satisfacción de los estudiantes, mientras que Huamán & Mantilla agregan que el buen nivel de satisfacción encontrado se debe a la buena organización. Por último, cabe mencionar las conclusiones de Romero-Ocas, (2021) quien aporta que existe un nivel medio de satisfacción con un 59,8% y en las dimensiones Gestión estratégica la satisfacción fue media en un 51%, en la formación integral de igual manera la satisfacción fue media en un 62% y por último en la dimensión soporte institucional la satisfacción fue media en un 50%.

Respecto a los resultados de la correlación, se concluyó que existe una correlación significativa entre las capacidades pedagógicas del docente y la enseñanza a de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2020. Esto se sustenta en Montenegro (2009), quien menciona que la capacidades pedagógicas se refiere al perfil profesional del docente y sus conocimiento y habilidades, y se evalúa a través de aspectos como el Grado de dominio de los temas que dicta, la capacidad para realizar recursos que sean entretenidos e interesantes, entender lo que pasa en el aula y hacer ajustes a su pedagógica lo cual permitirá una buena enseñanza y ambiente en clase que a su vez ocasionará que el estudiante esté satisfecho. Lo cual esta relacionado con la satisfacción respecto a la enseñanza pues como Martirosyan, Saxon, & Wanjohi, (2015); esta aborda aspectos referidos a la metodología, técnicas y evaluación impartidas por los profesores lo cual se ha evaluado en la dimensión capacidad pedagógica, siendo necesario que para que los estudiantes estén satisfechos, se trabaje sobre la preparación, actualización y como se encuentra la pedagogía de los maestros.

Otro hallazgo de esta investigación es que existe relación entre la responsabilidad laboral en la organización académica de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2020. Lo cual se reafirma en el trabajo previo de Falcón (2017) quien demostró la existencia de una relación significativa entre el desempeño de los profesores y satisfacción en cuanto a la organización y en el de Huamán & Mantilla (2018) quien halló que hay relación entre el desempeño docente y la organización.

Esto encuentra un fundamento en la teoría de Tamm, (2019) quien afirma que la responsabilidad laboral, tiene que ver la carga y el apoyo que como institución se le brinda a los maestros, esto para saber como repartir la carga laboral de los docentes según sus capacidades, por su parte Jensen, (2017) menciona que los profesores reconocen las formas en que las personas aprenden, eliminan obstáculos y crean entornos de aprendizaje flexibles por lo cual el docente debe cumplir de acuerdo al nivel profesional que han alcanzado, siendo capaces de resolver conflictos y ejercer con autonomía para así organizarse adecuadamente para impartir una buena enseñanza que ocasione la satisfacción del estudiante, razón por la que se encuentra relacionada con la organización académica pues como dice Pascarella & Terenzini (2005) es la que tiene que ver directamente con el apoyo a los estudiantes referidos a los conocimientos y atención mostrada por los docentes, así como las habilidades para hacer que les crean y confíen en ellos; del mismo modo que la disposición y voluntad para ayudar al alumno y posibilitar el servicio.

Respecto a los resultados de la relación significativa existente entre las relaciones interpersonales en el entorno virtual y servicio universitario de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2020; Montenegro (2009) menciona que las relaciones interpersonales se dan por medio del diálogo el cual posibilita un buen aprendizaje al facilitarse no solo por la confianza sino por el hecho que hay una retroalimentación docente – estudiante haciendo que ambos aprendan mejor. Los estudiantes se convierten en participantes responsables en sus propias actividades cognitivas con el objetivo de convertirse en solucionadores de problemas autosuficientes. Asimismo Luce & Jan , (2017), expresan que el maestro quien organiza el entorno para los estudiantes de modo que los estudiantes sean participantes activos en el proceso, evaluar y cambiar sus propios procesos de aprendizaje para lograr nuevas habilidades, conocimientos, perspectivas o patrones de pensamiento, es decir que se toman en cuenta cuanto se preocupan y comprenden las problemáticas de sus estudiantes, las expectativas sobre el progreso de los estudiantes y cuan flexibles se encuentran en la aceptación de la distintas opiniones y sentimientos de los estudiantes y respeto de las diferencias de

género, raza y situación socioeconómica lo cual permite que el alumno se sienta cómodo y satisfecho en la institución.

Se relaciona con la satisfacción del servicio universitario pues como dice (Bean, 2005). es la interacción que se produce entre el estudiante y los proveedores de servicios en la institución. En este caso la interacción, comunicación y entendimiento de los docentes y otros actores universitarios con los estudiantes, lo cual se ha evaluado en la dimensión relaciones interpersonales. Asimismo, esta dimensión se refiere a la Apariencia de las instalaciones que en esta ocasión están referidas a las plataformas virtuales, así como materiales de comunicación y el funcionamiento de los servicios que la universidad brinda.

Por último, se descubrió que existe una relación entre el desempeño docente en la satisfacción estudiantil de una universidad privada de Piura 2020. Lo cual se reafirma con investigaciones previas realizadas sobre el mismo tema encontrando que otros investigadores han obtenido resultados similares como es el caso de Falcón (2017) que encontró una relación significativa entre el desempeño de los profesores y la satisfacción de los alumnos. Asimismo, Reyes & Valdivieso (2019) hallaron una relación significativa entre desempeño docente y la satisfacción de los alumnos, entendiéndose que, a mejor desempeño de los profesores, hay una mayor satisfacción de los alumnos. Al igual que Huamán & Mantilla (2018) quienes concluyeron que existe una correlación casi perfecta, directa y significativa entre las variables impresión del desempeño de los profesores y el nivel de satisfacción académica de alumnos.

A la vez los resultados de Paredes (2018) concluyeron que el desempeño de los profesores tiene un efecto directo y significativo en la satisfacción académica de los alumnos; por su parte el aporte de Reyes (2018) expresa que el desempeño de los profesores tiene una relación significativa con el nivel de satisfacción de los estudiantes de maestría. Todo esto se sustenta en la teoría de Bransford et al. (2000) quien menciona la información sobre el desempeño tiene que generar mejoras continuas, pues de nada sirve realizar una evaluación docente si esto no ocasiona una mejora en el desempeño y con sus estudiantes para que estos

obtengan una buena enseñanza y se encuentren satisfechos con esta. A su vez Valdés (2009); señala que el desempeño de los profesores es un desarrollo sistémico para recopilar datos válidos y confiables, y con el propósito de validar y evaluar los efectos educativos inducidos por el estudiante pues los docentes tienen la tarea desafiante de satisfacer las necesidades de una población estudiantil diversa, y se necesitan evaluaciones significativas para mantener y mejorar sus esfuerzos.

El desempeño se encuentra relacionado con la satisfacción, como menciona Wilkins & Balakrishnan (2013) La satisfacción depende de la calidad de profesores, calidad de las salas de clase, la calidad de retroalimentación, relación profesor-alumno se han identificado como los principales determinantes de la satisfacción de los alumnos, asimismo al evaluar no solo los niveles de conocimiento de los estudiantes, sino también la eficacia de los propios procesos de enseñanza es decir el desempeño de los docentes, proporciona un indicador de la satisfacción de los estudiantes. Como se observa en esta investigación, los trabajos previos y las teorías existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes, ya que del desempeño docente depende como se realizan los procesos de enseñanza y como son captados por los estudiantes siendo estos los que determinaran si se cumple o no con sus expectativas que tienen en cuanto a su aprendizaje y en cuanto a la institución educativa y por ende si están o no satisfechos con el servicio recibido.

VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación se determinó la correlación del desempeño docente en la satisfacción estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021, asimismo se obtuvo el análisis de correlación de Spearman de las variables de estudio se observa que hay un Rho de 0,829 y un $p= 0,000$ ($p< 0,01$) viendo así que la existe una relación significativa positiva entre las variables. Se calcula $R^2 = 0,829^2 = 0,6872$, por lo cual se tiene un grado de influencia del 68,72%. Por esto se acepta la hipótesis de investigación que es que existe una influencia entre el desempeño docente en la satisfacción estudiantil de una universidad privada de Piura 2021.

Asimismo, se determinó la correlación de las capacidades pedagógicas del docente en la enseñanza estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021. Del mismo modo en la tabla de correlación de Spearman de las dimensiones capacidades pedagógicas y enseñanza se observa que según el análisis se tienen un Rho de 0,810 y el $P= 0.000$ ($p<0,01$), viendo que hay una relación positiva y significativa entre las dimensiones que se han analizado. Para determinar la influencia se calcula $R^2 = 0,810^2$ a lo que se obtuvo 0,6561, ello significa que el grado de influencia entre las dimensiones es de 65,61%. Es así que se acepta la hipótesis de investigación que existe influencia entre las capacidades pedagógicas del docente en la enseñanza de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021.

Del mismo modo se determinó la influencia de la responsabilidad laboral en la organización académica estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021, siendo así se obtuvo la tabla del análisis de la correlación de Spearman de las dimensiones responsabilidad en el desempeño y organización académica se observa que hay un Rho de 0,692 y $p= 0,000$ ($p<0,01$) determinándose de esta forma que hay una correlación positiva significativa de las dimensiones analizadas. Se calculo $R^2= 0.692^2 = 0.4788$, lo cual significa que el grado de influencia es de 47,88%. Se acepta la hipótesis de investigación que

existe influencia entre la responsabilidad laboral en la organización académica de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2020.

Y por último se determinó la influencia de las relaciones interpersonales en el entorno virtual y servicio universitario estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021, asimismo en la tabla de análisis de correlación de Spearman de las dimensiones relaciones interpersonales y servicios universitarios se observa que hay un Rho de 0,720 y un $p=0,000$ ($p<0,01$) determinándose que hay una relación positiva significativa entre las dimensiones que se han analizado. Se calcula $R^2= 0,720^2= 0,5184$ teniendo así un grado de influencia de 51,84%. Se acepta la hipótesis de investigación que dice que existe influencia entre las relaciones interpersonales en el entorno virtual y servicio universitario de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Como existe una influencia entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil, se recomienda elaborar herramientas para mejorar la enseñanza de contenido específico de la asignatura, de discusión y la colaboración, que permitan crear juegos y cuestionarios de aprendizaje interactivos, que permitan crear contenido de aprendizaje en línea, de retroalimentación formativa, de recopilación de ideas y contenido en línea, de encuesta / votación y el y maximizar lo que la tecnología puede ofrecer, explorar lo recursos y tratar de utilizarlos de manera diversa con un enfoque creativo y dinámico.

Asimismo, las capacidades pedagógicas son altas, se recomienda desarrollar un sistema de apoyo a los profesores que beneficien a todos, la enseñanza es un trabajo duro y los educadores deben apoyarse entre sí para crear una comunidad colaborativa y edificante. Ya sea a través del apoyo emocional o al intervenir con una idea de plan de lecciones, así es como los maestros pueden crear un equipo de beneficio, ya que cuando los maestros planifican las actividades en el aula juntos, los educadores tienen la oportunidad de implementar mejoras como un esfuerzo cohesivo, desarrollar una visión compartida y un lenguaje común en torno a los objetivos de aprendizaje y aprender a detectar resultados utilizando una amplia gama de datos, esto eleva tanto a los educadores como a los estudiantes.

Del mismo modo, a pesar de ser alta la responsabilidad laboral se recomienda tener un plan de respaldo, es una buena práctica, desarrollar estrategias y proceder, estar preparado para cuando haya problemas con la tecnología, cumpliendo con los objetivos curriculares, ya que es importante que todos los docentes reflexionen sobre la entrega del plan de estudios en entornos virtuales, implementando estrategias de enseñanza que sea pertinente.

Por último, aunque es alto el nivel del servicio universitario brindado, se recomienda ampliar los canales de comunicación para interactuar con los estudiantes, asimismo mejorar los servicios de apoyo para rastrear las actividades

de los estudiantes, así como agilizar los procesos administrativos y académicos, brindando ayuda a los estudiantes con dificultades a través del apoyo académico y medir los resultados del área de tutoría para así tener una mejora continua respecto a las tasas de aprobación, reducir los retiros y mejorar la retención. Asegurar que los estudiantes se conecten y colaboren con los profesores de manera efectiva, proporcionando notificaciones y servicios de mensajería sobre actividades académicas puede mejorar la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

Bibliografía

- Aiken, L.R. (1985). Three Coeficients for Analyzing the Reliability and Validity of Ratings. *Educational and Psychological Measurement*, 45, 131-142.
- Bean, J. P. (2005). Nine themes of college student retention. Westport: Praeger Publishers. In A. Seidman (Ed.), *College student retention* (pp. 215-243).
- Boyne, G. (2010). Performance management: Does it work? In Public management and performance: Research, In Richard Walker, George Boyne, and Gene Brewer (eds) *Public management and performance: Research directions*, (pp.207–26). UK: Cambridge Univ. Press.
- Bransford, JD, Brown, AL, Cocking y RR, (2000). *Cómo aprenden las personas: cerebro, mente, experiencia y escuela*. Prensa de la Academia Nacional. Washington DC. www.nap.edu.
- Cabero, J., Llorente, M. d., & Morales, J. A. (2018). Evaluación del desempeño docente en la formación virtual: ideas para la configuración de un modelo. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 1(21), 261-279.
- Carrasco, D. S (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cea D´Ancona, M.A. (2001). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Síntesis
- Cortez, M. C. (2018). *El desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa "José María Arguedas" Los Olivos - 2017*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima.
- CSIF. (2020). Un 93% de Docentes Sufre Desgaste Emocional y Estrés Por El Confinamiento. 2020. <https://www.csif.es/contenido/nacional/general/297367>.
- ENAH0. (2020). Presentación de la encuesta Nacional de Hogares. *INEC*, <https://www.inec.cr/multimedia/enaho-2020-presentacion-de-la-encuesta-nacional-de-hogares-2020>
- Falcón, G. M. (2017). Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de posgrado, Lima.

- Flores, M. A. (2019). El desempeño docente y el nivel de rendimiento escolar en estudiantes del cuarto grado de educación primaria de la Institución Educativa Divino Maestro, Villa Charito, distrito La Arena, provincia y región Piura, 2017. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de posgrado, Piura.
- Goe, L., Bell, C. y Little, O (2008). *Enfoques para evaluar la eficacia docente: una síntesis de la investigación*. Washington, DC: Nacional Centro Integral de Calidad Docente. <http://www.tqsource.org/publications/Evalu>.
- Goldhaber, D. y Anthony, E. (2004). *¿Se puede evaluar eficazmente la calidad de los profesores?* Seattle, WA: Centro para la reinención del público Educación. http://www.crpe.org/cs/crpe/download/csr_fil
- Gómez, L. F., & Valdés, M. G. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósito y Representaciones*, 7(2), 479-515.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.) México: McGraw-Hill
- Huamán, J. R., & Mantilla, L. A. (2018). *Relación entre la percepción del desempeño docente y el nivel de satisfacción académica de estudiantes adultos trabajadores, en una Universidad Privada de Trujillo*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI), Escuela de posgrado, Trujillo.
- Jensen, L. (2017). Including competent add and autism, *Be My Rails*, Littauer.
- Juárez, T. T., & Esteves, O. J. (2020). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Instituciones Educativas Públicas. (Tesis) Universidad Nacional de Piura, Facultad de ciencias administrativas, Piura.
- Kotler, P. & Keller, K., (2012). *Marketing Management*.
- Kuh, G. D., & Love, P. G. (2000). A cultural perspective on student departure. In J. M. Braxton (Ed.), *Reworking the student departure puzzle* (pp. 196-212). Nashville: Vanderbilt University Press
- Kuh, G. D., Gonyea, R. M., & Williams, J. M. (2005). *What students expect from college and what they get*. In T. Miller, B. Bender, J. Schuh, and Associates (Eds.). *Promoting reasonable expectations: Aligning student and institutional views of the college experience* (pp. 34-64). San Francisco: Jossey-Bass.

- Llanos, M. I., & Perales, R. S. (2019). Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco - Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 80-91.
- Luce & Jan. (2017). Las relaciones positivas entre maestros y estudiantes van más allá del aula, las problemáticas permanecen dentro. *The Journal de Investigation Educative*, 110 (5), 478-493.
- Martirosyan, N. (2015). Student Satisfaction and Academic Performance in Armenian Higher Education. *American International Journal of Contemporary Research*, 4 (2).
- Miller, T. E. (2005). Student persistence and degree attainment. In T. Miller, B. Bender, J. Schuh, and Associates (Eds.), *Promoting reasonable expectations: Aligning student and institutional views of the college experience* (pp. 122-139). , San Francisco: Jossey-Bass.
- Montenegro, I. (2007). *Evaluación del desempeño docente. Fundamentos modelos e instrumentos*. (2 ed.).
- Montenegro, I. (2009). *Cómo evaluar el aprendizaje escolar*. Bogotá: Magisterio.
- Moxley, D., Najor-Durack, A., & Dumbrigue, C. (2001). *Keeping students in higher education: Successful practices and strategies for retention*. London: Kogan Page Limited.
- Muijs, D. (2011). *Doing Quantitative Research in Education with SPSS*. Los Angeles: Sage Publications
- Mukhtar, U., Anwar, S., Ahmed, U. & Baloch, M. A. (2015). Factors effecting the service quality of public and private sector universities comparatively: an empirical investigation, *Arts, Science & Commerce*, 6(1), 132-142.
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. (18 de abril de 2008) <http://www.monografias.com/trabajos15/investcientifica/investcientifica.shtm>
- Oregon department of education. (2020). Oregon Framework for Teacher and Administrator Evaluation and Support Systems.
- Paredes, M. O. (2018). *Efecto del desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad Nacional de Cajamarca*. (Tesis de doctorado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo), Escuela de posgrado, Cajamarca.

- Pascarella, E. &. (2005). *How college affects students: A decade of research. (vol.2)* San Francisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Pascarella, E.T., & Terenzini, P.T. (2005). *How college affects students.* San Francisco.
- Ramos, G. (2018). Competencias docentes y Satisfacción estudiantil en el Centro de Educación Técnico Productiva, Ate Vitarte 2018. (Tesis Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Reyes, B. N., & Valdivieso, V. (2019). Desempeño docente y la satisfacción de estudiantes de la escuela académico profesional de obstetricia de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2018. (Tesis maestría) Universidad privada Norbert Wiener, Escuela de posgrado, Lima.
- Reyes, L. S. (2018). Relación entre desempeño docente y satisfacción en enfermeras egresadas de maestría en una universidad pública. *Rev. Enfermería Herediana*, 1(11), 4-10.
- Rizo, H. (2005). Evaluación del desempeño docente. Tensiones y tendencias. *PRELAC*, 1, 148.
- Romero-Ocas, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Investigación Valdizana*, 15(1), 7-16.
- Seidman, A. (2005). Where we go from here: A retention formula for student success. In A. Seidman (Ed), *College student retention* (pp. 295-316), Westport: Praeger Publishers.
- Statista, (2021). *Latin America: satisfaction with online tools among higher education students 2020.* STATISTA, <https://www.statista.com/statistics/1225999/latam-satisfaction-online-tools-students/>
- Suatil, C. A. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales* (Estudio) Universidad Técnica de Manabí. Escuela superior de educación y ciencias sociales, Manabí.
- Tamm, L. (2019). Academic needs in middle school: perspectives of parents and youth with autism. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 1-14, doi: 10.1007/s10803-

- Valdez, E. B. (2018). La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, Lima.
- Veloz, H. V. (2009). *Manual de buenas prácticas de evaluación del desempeño profesional docente*. Consejo Nacional de Educación.
- Villanueva, G. X., Calcina, K. G., Chipa, K. P., Fuentes, A. J., & Suxso, J. D. (2020). Satisfacción del estudiante respecto a la educación virtual en tiempos de Covid - 19. *Revista Postgrado*, 6(1), 13-17.
- Wilkins, S. & Balakrishnan, M. S. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 146-153.

ANEXOS

I.1 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Desempeño Docente	Valdés (2009) afirma que es un proceso, con el objetivo de comprobar y valorar el efecto educativo que produce en los alumnos el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con alumnos, padres, directivos, colegas y representantes de la comunidad.	Son componentes del cuestionario el cual está conformado por 9 ítems de la dimensión Capacidades Pedagógicas, 5 ítems de la dimensión Responsabilidad Laboral, y 3 ítems en la dimensión Relaciones interpersonales.	Capacidades Pedagógicas	<ul style="list-style-type: none"> - Dominio de los contenidos - Capacidad creativa - Calidad de su comunicación verbal y no verbal - Capacidad de planificación del proceso docente - Logro de buen clima de trabajo en sala - Capacidad para identificar, comprender las situaciones áulicas y ajustar su intervención pedagógica. - Utilización de variedad de prácticas educativas. - Tratamiento de las características psicológicas individuales de los alumnos. - Grado de información sobre la marcha del aprendizaje de sus alumnos. 	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Responsabilidad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de participación en las sesiones metodológicas o en jornadas de reflexión entre los docentes - Cumplimiento de la normativa - Nivel profesional alcanzado - Implicación personal en la toma de decisiones de la institución - Grado de autonomía profesional 	
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de expectativas respecto al estudiante - Nivel de preocupación y comprensión - Flexibilidad para aceptar la diversidad de opinión 	

V2:Satisfacción Estudiantil	Martirosyan, Saxon, & Wanjohi, (2015) detallan que egs un constructo cambiante en el entorno de la educación superior debido a interacciones repetidas y es un proceso dinámico que requiere una acción clara y eficaz como resultado de que una institución escuche a sus estudiantes, basada en la preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores; así mismo sobre el sistema de evaluación utilizado, la metodología de enseñanza y además de la incorporación de nuevas	Son componentes del cuestionario el cual está conformado por 2 ítems de la dimensión Instrucción, 1 ítem de la dimensión Ejecución, y 2 ítems en la dimensión Evaluación.	Enseñanza	-Preparación, actualización y condiciones pedagógicas - Sistema de evaluación actualizado - Metodología de enseñanza. -Incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza.	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Organización Académica	-El contenido de los programas -La organización del tiempo -Facilidad de comunicación con los profesores. -Facilidad de comunicación con el personal de la institución. -Acción tutorial. -Formación práctica.	
			Entorno Virtual Y Servicios Universitarios	-Adecuado funcionamiento y participación en las plataformas virtuales. -Adecuado funcionamiento de los equipos de cómputo.	

	tecnologías de enseñanza.				
--	---------------------------	--	--	--	--

Adaptado de Valdés (2009) & Martirosyan, Saxon, & Wanjohi, (2015).



La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información para evaluar el desempeño docente en una universidad de Piura. Para la cual se solicita su participación completando el presente cuestionario; el mismo que es de carácter confidencial y le tomará un máximo de cinco minutos completarlo. Agradezco de antemano su participación. **Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, marque con un aspa en la casilla que considera representa que tan de acuerdo se encuentra con cada una de ellas: 1. Nunca 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi Siempre. 5. Siempre.

Dimensión	Indicador	Ítem	1	2	3	4	5
Capacidades pedagógicas	Grado de dominio de los contenidos	1. El docente domina los temas y las teorías de los temas que dicta.					
	Los cursos son entretenidas e interesantes.	2. El docente imparte la clase de manera didáctica, fomentando la participación en clase.					
	Calidad de comunicación	3. El docente sabe expresarse y comunica adecuadamente los conocimientos o mensaje que quiera dar.					
	Planificación adecuada del proceso docente – educativo.	4. El docente planifica y mantiene un plan ordenado de la temática a tratar en el curso					
	Adecuado clima de trabajo en el aula.	5. El docente hace posible un clima adecuado para el desarrollo de las clases					
	Identifica, comprende las situaciones para su ajuste.	6. El docente tiene la capacidad de identificar ciertas situaciones que necesiten se ajustadas para la mejora de las clases.					
	Utilización de variedad de prácticas educativas.	7. El docente emplea diversas tácticas para impartir las clases					
	Conocimiento y tratamiento	8. El docente se preocupa por conocerse y se muestra					

	de las características Psicológicas del alumno	comprensivo cuando manifiestas algún problema					
	información sobre la marcha del aprendizaje de sus alumnos.	9. El docente evalúa constantemente si has comprendido los temas que ha dictado.					
Responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales	Participación en las sesiones metodológicas o en jornadas de reflexión entre los docentes.	10. El docente asiste a capacitaciones para mejorar su metodología.					
		11. Se realizan reuniones de retroalimentación para la mejora de la metodología empleada en clase.					
	Cumplimiento de la normativa.	12. El docente cumple las normas de la institución					
	Nivel profesional alcanzado.	13. Los docentes cuentan con estudios de posgrado finalizados					
	Implicación personal en la toma de decisiones de la institución.	14. El docente se involucra en las decisiones que toma la institución					
	Grado de autonomía profesional	15. El docente es capaz de tomar decisiones por sí mismo en clases.					
Relaciones interpersonales	Nivel de preocupación y comprensión	16. El docente se muestra empático con los estudiantes					
		17. El docente se preocupa por la situación de sus alumnos					
	Nivel de expectativas respecto al estudiante	18. El docente muestra buenas expectativas en cuanto a los alumnos respecto al desenvolvimiento en clases.					
	aceptar la diversidad de opinión y sentimientos de los alumnos.	19. Se respeta la opinión de todos en clase sin importar el género, cultura o religión del alumno					
		20. El docente es imparcial al momento de las clases respetando los sentimientos de todos los estudiantes					



La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información para evaluar la satisfacción en una universidad de Piura. Para la cual se solicita su participación completando el presente cuestionario; el mismo que es de carácter confidencial y le tomará un máximo de cinco minutos completarlo. Agradezco de antemano su participación. **Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, marque con un aspa en la casilla que considera representa que tan de acuerdo se encuentra con cada una de ellas: 1. Nunca 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi Siempre. 5. Siempre.

Dimensión	Indicador	Ítem	1	2	3	4	5
Enseñanza	Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores.	1. Considera que los docentes cuentan con los conocimientos adecuados para impartir las clases.					
		2. Los docentes actualizan la metodología en clases conforme a los cambios y avances tecnológicos.					
	Sistema de evaluación utilizado.	3. Está de acuerdo con la manera de calificar de los docentes					
		4. Considera que los docentes califican de manera imparcial					
	Metodología de enseñanza.	5. Considera que la metodología es actualizada y permite el cumplimiento de las metas de cada curso					
	Incorporación de nuevas tecnologías de	6. Se hacen uso de dispositivos tecnológicos para la realización de las clases					
		7. Los docentes fomentan el uso de aplicaciones y páginas web para la búsqueda de información					
Organización Académica	El contenido de los programas	8. Considera que la malla curricular es adecuada					
		9. Se cumple adecuadamente con el contenido de los cursos					
	La organización del tiempo	10. El docente sabe organizar su tiempo para cumplir con la programación de las clases					

		11. Se cumple en su totalidad y a tiempo con todos los temas programados en el curso					
	Facilidad de comunicación con los profesores.	12. El docente permite una información fluida y ofrece confianza para hablar					
	Facilidad de comunicación con el personal de la institución.	13. La comunicación con el personal administrativo es de fácil acceso					
	Acción tutorial.	14. Considera importante y le es de ayuda la tutoría					
Entorno Virtual Y Servicios Universitarios	Adecuado funcionamiento de las plataformas virtuales.	15. Los docentes cuentan con conocimientos adecuados para el uso de las diversas plataformas virtuales que ayudan en la realización de clases					
	Adecuado funcionamiento de los equipos de cómputo.	16. Los docentes cuentan con equipos tecnológicos adecuados para la realización de clases					
		17. La universidad proporciona equipos tecnológicos modernos y funcionales para el desarrollo de las clases.					

Cálculo de la V de Aiken del cuestionario desempeño docente

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken
 \bar{X} = Promedio de calificación de jueces
 k = Rango de calificaciones (Max-Min)
 l = calificación más baja posible

Max	4
Min	1
K	3

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

		J1	J2	J3	Media	V Aiken
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.2	0.73
	<i>Claridad</i>	3	3	3	3	0.67
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.4	0.80
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.4	0.80
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.2	0.73
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	2	4	3	3.2	0.73
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.4	0.80
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.2	0.73
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.2	0.73
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	4	4	4	3.6	0.87
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.2	0.73
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87

	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.2	0.73
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.4	0.80
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3	0.78
ITEM 12	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3	0.78
	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.7	0.89
ITEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.0	1.00
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.3	0.78
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.7	0.89
ITEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.7	0.89
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.7	0.89
	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3	0.78
ITEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.7	0.89
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3	0.78
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.7	0.89
ITEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.0	1.00
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3	0.78
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3	0.78
ITEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3	0.78
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.7	0.89
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.0	1.00
ITEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.7	0.89
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.7	0.89
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.0	1.00
ITEM 19	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3	0.78
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3	0.78
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.0	1.00
ITEM 20	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.0	1.00
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4.0	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.7	0.89
		3	4	3	3.3	0.78
					V AIKEN	0.84

El coeficiente de V de Aiken es mayor a 0.70 lo cual quiere decir que el instrumento de recolección de datos es adecuado.

Cálculo de la V de Aiken del cuestionario de satisfacción estudiantil

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken
 \bar{X} = Promedio de calificación de jueces
 k = Rango de calificaciones (Max-Min)
 l = calificación más baja posible

Max	4
Min	1
K	3

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

		J1	J2	J3	Media	V Aiken
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.8	0.93
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.2	0.73
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.2	0.73
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.4	0.80
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	4	4	4	3.6	0.87
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.4	0.80
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.4	0.80
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.2	0.73
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.4	0.80
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.4	0.80
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	4	4	4	3.6	0.87
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	4	4	4	3.6	0.87
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.2	0.73
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	3.6	0.87

	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.4	0.80
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	3.6	0.87
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.4	0.80
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.2	0.73
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.7	0.89
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3	0.78
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3	0.78
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3	0.78
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.0	1.00
	<i>Claridad</i>	3	3	3	3.0	0.67
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.7	0.89
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3	0.78
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.7	0.89
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3	0.78
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3	0.78
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.0	1.00
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.0	1.00
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3	0.78
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.0	1.00
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.0	1.00
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.7	0.89
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3	0.78
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.7	0.89
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4.0	1.00
					V Aiken	0.84

El coeficiente de V de Aiken es mayor a 0.70 lo cual quiere decir que el instrumento de recolección de datos es adecuado.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Cherres Madrid Esmérita**, con DNI N.º 17910063 **Doctora en Comunicación Social**, de profesión actualmente como Jefe de la Oficina de Admisión y Promoción de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del cuestionario de **Desempeño Docente**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO DE EVALUAR EL CONOCIMIENTO DE ENTORNOS VIRTUALES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de mayo del Dos mil veintiuno.

Dra. : Cherres Madrid Esmérita
DNI : 17910063
Especialidad : Doctora en Comunicación Social
E-mail : echerres@ucv.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Esmérita Cherres Madrid**, con DNI N° 17910063 **Doctora en Comunicación Social**, de profesión actualmente como Jefe de la Oficina de Admisión e Informes de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del cuestionario de **Satisfacción estudiantil**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO EVALUAR DESEMPEÑO ACADÉMICO	DE EL	DEFICIEN TE	ACEPTAB LE	BUENO	MUY BUENO	EXCELEN TE
1. Claridad				X		
2. Objetividad				X		
3. Actualidad				X		
4. Organización				X		
5. Suficiencia				X		
6. Intencionalidad				X		
7. Consistencia				X		
8. Coherencia				X		
9. Metodología				X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de mayo del Dos mil veintiuno.



Dra. : Esmérita Cherres Madrid
 DNI : 17910063
 Especialidad : Doctora en Comunicación Social
 E-mail : echerres@ucv.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Winner Agurto Marchán**, con DNI N.º 17910063 **Magister en Ingeniería en análisis de datos mejora de procesos y toma de decisiones**, de profesión actualmente de Docente de Metodología de la Investigación y Cultura estadística en la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del cuestionario de **Desempeño docente**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO DE EVALUAR EL CONOCIMIENTO DE ENTORNOS VIRTUALES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de mayo del Dos mil veintiuno.

Dra. : Winner Agurto Marchán
DNI : 40673760
Especialidad : Análisis de datos
E-mail : wagurtom@ucv.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Winner Agurto Marchán**, con DNI N.º 17910063 **Magister en Ingeniería en análisis de datos mejora de procesos y toma de decisiones**, de profesión actualmente de Docente de Metodología de la Investigación y Cultura estadística en la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del cuestionario de **Satisfacción estudiantil**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO DE EVALUAR CONOCIMIENTO DE ENTORNOS VIRTUALES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de mayo del Dos mil veintiuno.

Dra. : Winner Agurto Marchán
DNI : 40673760
Especialidad : Análisis de datos
E-mail : wagurtom@ucv.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Nélida Isabel Rodríguez de Peña**, con DNI N.º02872139 **Doctora en Administración**, de profesión actualmente de Directora Nacional de la Escuela de Administración en la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del cuestionario de **Desempeño docente**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO DE EVALUAR EL CONOCIMIENTO DE ENTORNOS VIRTUALES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de mayo del Dos mil veintiuno.

Dra. : Nélida Isabel Rodríguez de Peña
DNI : 02872139
Especialidad : Administradora
E-mail : nrodriguez@ucv.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Nélida Isabel Rodríguez de Peña**, con DNI N.º02872139 **Doctora en Administración**, de profesión actualmente de Directora Nacional de la Escuela de Administración en la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del cuestionario de **Satisfacción estudiantil**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO DE EVALUAR EL CONOCIMIENTO DE ENTORNOS VIRTUALES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de mayo del Dos mil veintiuno.

Dra. : Nélida Isabel Rodríguez de Peña
DNI : 02872139
Especialidad : Administradora
E-mail : nrodriguez@ucv.edu.pe

Cálculo de Alfa de Cronbach del cuestionario desempeño docente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	20

Estadísticas de total de elemento

	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
1.El docente domina los temas y las teorías de los temas que dicta.	64,83	243,367	,825	,956
2.El docente imparte la clase de manera didáctica, fomentando la participación en clase.	64,83	246,967	,905	,955
3.El docente sabe expresarse y comunica adecuadamente los conocimientos o mensaje que quiera dar.	64,67	247,467	,908	,955
4.El docente planifica y mantiene un plan ordenado de la temática a tratar en el curso	65,00	250,000	,522	,960
5.El docente hace posible un clima adecuado para el desarrollo de las clases	64,83	246,967	,905	,955
6.El docente tiene la capacidad de identificar ciertas situaciones que necesiten se ajustadas para la mejora de las clases.	65,00	242,800	,721	,957
7.El docente emplea diversas tácticas para impartir las clases	65,00	243,200	,844	,955
8.El docente se preocupa por conocerse y se muestra comprensivo cuando manifiestas algún problema	64,83	243,767	,812	,956

9.El docente evalúa constantemente si has comprendido los temas que ha dictado.	64,67	251,067	,763	,957
10.El docente asiste a capacitaciones para mejorar su metodología.	65,50	234,700	,859	,955
11.Se realizan reuniones de retroalimentación para la mejora de la metodología empleada en clase.	65,33	231,867	,873	,955
12.El docente cumple las normas de la institución	64,83	240,567	,916	,954
13.Los docentes cuentan con estudios de posgrado finalizados	64,67	244,667	,796	,956
14.El docente se involucra en las decisiones que toma la institución	65,00	243,600	,831	,956
15.El docente es capaz de tomar decisiones por sí mismo en clases.	65,17	294,167	-,492	,977
16.El docente se muestra empático con los estudiantes	65,00	240,400	,788	,956
17.El docente se preocupa por la situación de sus alumnos	65,00	236,000	,914	,954
18.El docente muestras buenas expectativas en cuanto a los alumnos respecto al desenvolvimiento en clases.	65,00	242,800	,858	,955
19.Se respeta la opinión de todos en clase sin importar el género, cultura o religión del alumno	64,50	245,100	,825	,956
20.El docente es imparcial al momento de las clases respetando los sentimientos de todos los estudiantes	64,67	241,067	,915	,955

Cálculo de Alfa de Cronbach del cuestionario satisfacción estudiantil

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	17

Estadísticas de total de elemento

	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
1.Considera que los docentes cuentan con los conocimientos adecuados para impartir las clases.	55,00	205,600	,817	,975
2.Los docentes actualizan la metodología en clases conforme a los cambios y avances tecnológicos.	55,00	202,800	,940	,974
3.Está de acuerdo con la manera de calificar de los docentes	55,17	202,967	,743	,976
4.Considera que los docentes califican de manera imparcial	55,17	199,767	,859	,975
5.Considera que la metodología es actualizada y permite el cumplimiento de las metas de cada curso	55,17	199,767	,859	,975
6.Se hacen uso de dispositivos tecnológicos para la realización de las clases	55,00	205,600	,817	,975
7.Los docentes fomentan el uso de aplicaciones y páginas web para la búsqueda de información	55,00	205,600	,817	,975
8.Considera que la malla curricular es adecuada	55,33	193,867	,942	,973
9.Se cumple adecuadamente con el contenido de los cursos	54,83	202,967	,957	,974

10.El docente sabe organizar su tiempo para cumplir con la programación de las clases	55,17	205,367	,849	,975
11.Se cumple en su totalidad y a tiempo con todos los temas programados en el curso	55,00	197,200	,937	,974
12.El docente permite una información fluida y ofrece confianza para hablar	54,83	206,167	,813	,975
13.La comunicación con el personal administrativo es de fácil acceso	55,67	191,067	,803	,977
14.Considera importante y le es de ayuda la tutoría	55,17	191,767	,853	,975
15.Los docentes cuentan con conocimientos adecuados para el uso de las diversas plataformas virtuales que ayudan en la realización de clases	54,67	206,267	,882	,975
16.Los docentes cuentan con equipos tecnológicos adecuados para la realización de clases	54,67	198,267	,798	,976
17.La universidad proporciona equipos tecnológicos modernos y funcionales para el desarrollo de las clases.	55,17	191,767	,853	,975

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO: Desempeño docente y su influencia en la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Piura, 2021.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	DIMENSIONES	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cuál es la influencia entre el desempeño docente y la satisfacción de estudiantil en una escuela de medicina, de una universidad privada de Piura, 2021?	GENERAL: Determinar la influencia del desempeño docente en la satisfacción estudiantil en una escuela de medicina de una universidad privada de Piura 2021.	GENERAL: Existe una relación entre el desempeño docente en la satisfacción estudiantil en una escuela de medicina de una universidad privada de Piura 2021.	V1: Desempeño Docente V2: Satisfacción Estudiantil	- Capacidades Pedagógicas - Responsabilidad Laboral - Relaciones Interpersonales	- 1 al 9 - 10 al 15 - 16 al 20	Ordinal 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Alto Medio Bajo
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN: 1. ¿Cómo las capacidades pedagógicas del docente influyen en la enseñanza de estudiantes en una escuela de medicina de una universidad privada de Piura, 2021?	ESPECÍFICOS: 1. Determinar la influencia de las capacidades pedagógicas del docente en la enseñanza de estudiantes de una escuela de medicina de una universidad privada de Piura, 2021.	H. ESPECÍFICAS: Existe relación entre las capacidades pedagógicas del docente en la enseñanza de estudiantes de una escuela de medicina de una universidad privada de Piura, 2021.					
2. ¿Cómo la responsabilidad laboral influye en la organización académica de estudiantes de una escuela de medicina de una universidad	2. Determinar la influencia de la responsabilidad laboral en la organización académica de estudiantes de una escuela de medicina de una	Existe relación entre la responsabilidad laboral en la organización académica de estudiantes de una escuela de medicina de una		- Enseñanza - Organización Académica	- 1 al 7 - 8 al 14		

privada de Piura, 2021?	universidad privada de Piura, 2021	universidad privada de Piura, 2021			- Entorno Virtual y Servicios Universitarios	- 15 al 17		
3. ¿Cómo las relaciones interpersonales influyen en el entorno virtual y servicio universitario de estudiantes de una escuela de medicina de una universidad privada de Piura, 2021?	3. Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el entorno virtual y servicio universitario de estudiantes de una escuela de medicina de una universidad privada de Piura, 2021.	Existe relación entre las relaciones interpersonales en el entorno virtual y servicio universitario de estudiantes de una escuela de medicina de una universidad privada de Piura, 2021.						
Nivel- diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadísticas a utilizar			
Nivel: Correlacional Diseño: No experimental	Población: 500 estudiantes de la escuela de medicina de una Universidad Privada de Piura Muestra: 138 estudiantes de la escuela de medicina de una Universidad Privada de Piura	Variable 1: Desempeño docente Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Palacios Quiñones Silvia María Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Estudiantes de una escuela de medicina una universidad privada Variable 2: Satisfacción estudiantil Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Palacios Quiñones Silvia María			Descriptiva e inferencial			

		Año: 2020 Ámbito de Aplicación: Estudiantes de una escuela de medicina de universidad privada		
--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "DESEMPEÑO DOCENTE Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PIURA, 2021.", cuyo autor es PALACIOS QUIÑONES SILVIA MARIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID 0000-0003-2049-5971	Firmado digitalmente por: YQUINTEROS el 01-08- 2021 22:30:02

Código documento Trilce: TRI - 0163078