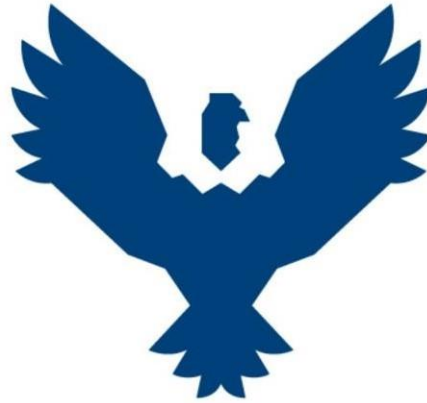




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA



TESIS

**NIVEL DE DESEMPEÑO DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE
ESTOMATOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO,
AÑO 2019**

Presentado por:

Bach. FABRIZIO RODRÍGUEZ FARFÁN

Para optar al grado académico de Maestro en
Docencia Universitaria

Asesor:

ISAAC CASTRO CUBA BARINEZA PHD.

**CUSCO – PERÚ
2021**



PRESENTACIÓN

Señor Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina del Cusco.

Señores: Dictaminantes y Replicantes

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina del Cusco, pongo a consideración la presente tesis: “NIVEL DE DESEMPEÑO DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO, AÑO 2019” con el objeto de optar el grado académico de Maestro en Docencia Universitaria.

Bach. Fabrizzio Rodríguez Farfán



AGRADECIMIENTO

A la Virgen del Carmen, por haberme permitido llegar a la culminación de la maestría y de esta tesis de investigación y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi asesor Isaac E. Castro Cuba Barineza, por su gran apoyo y motivación para la culminación elaboración de esta tesis.



DEDICATORIA

*A mis padres Fructuoso y Beatriz por ser los pilares
fundamentales en mi educación a ellos con mucho
cariño y reconocimiento.*



JURADO DE LA TESIS Y ASESOR

MIEMBROS DEL JURADO:

Dictaminante:

Dictaminante:

Replicante:

Replicante:

ASESOR DE TESIS:

Asesor:



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad, determinar la relación que existe entre el nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco. La satisfacción estudiantil y el desempeño es importante alcanzar para entender que la satisfacción que se pueda obtener en los estudiantes se reflejara en su desempeño profesional. El resultado que se obtuvo en el presente trabajo de investigación es, que el nivel de desempeño profesional y la satisfacción estudiantil es de una correlación significativa alta entre las variables, lo cual evidencia significativamente que la variable desempeño docente es un factor importante para la satisfacción estudiantil en la carrera Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Palabras Claves: Desempeño docente, satisfacción de los estudiantes.



ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the relationship that exists between the level of teaching performance and the satisfaction of students in the Professional School of Stomatology of the Andean University of Cusco, student satisfaction and performance is important to achieve to understand that the satisfaction that can be obtained in students will be reflected in their professional performance. The result obtained in this research work is that the level of professional performance and student satisfaction is of a high significant correlation between the variables, which significantly shows that the teacher performance variable is an important factor for student satisfaction. in the Professional career of Stomatology at the Andean University of Cusco.

Key Words: Teaching Performance – Satisfaction from the students



ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
JURADO DE LA TESIS Y ASESOR	v
MIEMBROS DEL JURADO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Justificación	3
1.3.1. Conveniencia	3
1.3.2. Relevancia social	3
1.3.3. Implicancias prácticas	4
1.3.4. Valor teórico	4
1.3.5. Utilidad metodológica	4
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Delimitación de la investigación	5



1.5.1. Delimitación espacial	5
1.5.2. Delimitación temporal.....	5
1.5.3. Delimitación social.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	6
2.1.1. Tesis internacionales	6
2.1.2. Tesis nacionales.....	8
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. Desempeño docente.....	9
2.2.2. Teorías del desempeño	12
2.2.3. Evaluación del desempeño docente	13
2.2.4. Satisfacción estudiantil.....	31
2.3. Hipótesis.....	40
2.3.1. Hipótesis general	40
2.3.2. Hipótesis específicas	40
2.4. Variables de la investigación.....	41
2.5. Definición de términos básicos	42

CAPITULO III

METODO

3.1. Alcance del estudio	45
3.2. Diseño de investigación	45
3.3. Población.....	45
3.4. Muestra.....	45
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46



3.6. Validez y confiabilidad de instrumento	46
---	----

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento.....	47
4.1.1. Presentación del instrumento	47
4.1.2. Fiabilidad del instrumento.....	48
1. Desempeño docente.....	49
1.1. Resultados de las dimensiones de la variable Desempeño docente....	49
1.2. Resultados de la variable Nivel de desempeño docente.....	51
2. Satisfacción de los estudiantes	52
2.1. Resultados de las dimensiones de la variable Satisfacción de los estudiantes	52
2.2. Resultados de la variable Satisfacción de los estudiantes	55
3. Pruebas de hipótesis	56
3.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable Desempeño docente y la variable Satisfacción de los estudiantes ...	56
3.2. Resultados para la relación entre la variable Nivel de desempeño docente y la variable Satisfacción de los estudiantes.....	59

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	60
5.2. Limitaciones del estudio	60
5.3. Comparación crítica con la literatura existente	60
CONCLUSIONES.....	63
SUGERENCIAS.....	65



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	72
Anexo 1 Encuesta a los alumnos para conocer su percepción acerca del desempeño docente en la Escuela Profesional de Estomatología.	



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables	41
Tabla 2	Descripción de la Baremación y escala de interpretación.....	47
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad.....	48
Tabla 5	Desempeño didáctico de los docentes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.....	50
Tabla 6	Nivel de desempeño docente en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.	51
Tabla 7	Satisfacción con la planificación docente en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.....	53
Tabla 8	Satisfacción por clases con predominancia procedimental en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.....	54
Tabla 9	Satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.	55
Tabla 10	Desempeño académico y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.....	57
Tabla 11	Desempeño didáctico y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.	58
Tabla 12	Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.	59



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Desempeño académico de los docentes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.....	49
Figura 2. Desempeño didáctico de los docentes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.....	51
Figura 3. Nivel de desempeño docente en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.	52
Figura 4. Satisfacción con la planificación docente en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.....	53
Figura 5. Satisfacción por clases con predominancia procedimental en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.....	54
Figura 6. Satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.	55



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Universidad, según la nueva ley universitaria N° 30220, tiene como uno de sus fines formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país (Art. 6 inciso 6.2).

Según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2017) señala que el perfil del futuro profesional se garantiza cuando los maestros cumplen con lo que estipula la ley universitaria y otros documentos propios de la institución y que las buenas acciones de los profesionales merecen ser ameritadas con promoción, retribución monetaria y académica.

Salinas y Martínez (2007), sostienen que el proceso de enseñanza-aprendizaje es determinante para la satisfacción de los estudiantes, además éstos dos procesos son el eje principal para el desarrollo de las actividades dentro de las universidades, es necesario que exista una evaluación de la labor docente para reconocer las fortalezas y debilidades y fomentar el perfeccionamiento que contribuyan a un mejor desempeño docente.

Zarate (2011) haciendo referencia a Montenegro (2003) indica que, en un centro de estudios, el educador es el personaje más importante y que en trabajo en conjunto con los estudiantes, consigue impulsar y encaminar en el desarrollo de su formación como profesional.



(Pérez, López, Couto y Navarro, 2012) haciendo referencia a Flores (2005). La satisfacción estudiantil se da cuando la Universidad cubre las necesidades del estudiante y es ahí donde se analiza diversos aspectos de su experiencia educacional como las interacciones, las instalaciones y equipamiento.

De Miguel (1998), sostiene que los resultados de la encuesta de opinión de los estudiantes son un extraordinario recurso para la constatación, el diagnóstico y la interpretación de cómo se encuentra la docencia y el aprendizaje en las universidades, la dimensión y trascendencia de este mecanismo de evaluación, es necesario señalar que la opinión del estudiante es, una visión parcial, subjetiva e incompleta.

La Universidad Andina del Cusco, se encuentra inmersa en esta coyuntura y viene desarrollando un conjunto de políticas y acciones para mejorar el desempeño docente en la Escuela Profesional de Estomatología.

La presente investigación recogerá información sobre el nivel de desempeño docente y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco y enfatizar el conocimiento de las dimensiones relacionadas a la investigación, como son, las conceptuales, procedimentales y actitudinales, así como las dificultades que naturalmente conlleva la investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco?



1.2.2. Problemas específicos

P.E.1 ¿Existe relación entre el desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco?

P.E.2. ¿Existe relación entre el desempeño didáctico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco?

1.3. Justificación

El presente trabajo se justifica en las siguientes razones:

1.3.1. Conveniencia

El presente trabajo de investigación es importante porque aporta información válida, inédita y confiable sobre el nivel de desempeño de los docentes y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología, ya que no existe investigaciones previas sobre estas variables, es así como los resultados obtenidos serán de utilidad a las autoridades de la institución.

1.3.2. Relevancia social

El desempeño docente depende en gran medida de la intención y un cambio de actitud del docente lo cual puede influenciar en el nivel de los estudiantes, la relación de ambas variables nos permitió conocer realmente las medidas a tomar, con la finalidad de ayudar en la labor educativa tan ardua que tiene el docente.



1.3.3. Implicancias prácticas

Los datos obtenidos en la investigación tienen utilidad práctica para reajustar o aplicar medidas correctivas en los planes de estudio en la Escuela Profesional de Estomatología.

1.3.4. Valor teórico

Desde una perspectiva teórica, el presente trabajo de investigación se justifica, pues los aportes de la misma permitirán la posibilidad de construir un marco referencial que amplíe el horizonte de las teorías relacionadas con el desempeño docente, especialmente en el ámbito universitario y su impacto sobre la Satisfacción académica y la calidad en la formación de recursos humanos como profesionales.

1.3.5. Utilidad metodológica

La presente investigación hace uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos que ha permitido establecer una adecuada correlación entre las variables de estudio: Desempeño docente y Satisfacción estudiantil.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación del desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.



1.4.2. Objetivos específicos

O.E.1 Determinar la relación entre el desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

O.E.2. Determinar la relación entre el desempeño didáctico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se aplicó en los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco cuya sede se ubica en prolongación Av. Manco Cápac s/n. Qollana distrito de San Jerónimo Cusco.

1.5.2. Delimitación temporal

El tiempo de la recolección de los datos se realizó el año 2019, comprendido entre los meses de octubre a diciembre del 2019.

1.5.3. Delimitación social

El presente estudio se aplicó a los estudiantes matriculados en la Escuela Profesional de Estomatología en el año 2019, los cuales son residentes en la ciudad del cusco.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Tesis internacionales

Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014), en su tesis, Satisfacción estudiantil con la calidad de los servicios educativos en Instituciones Privadas y Públicas del Valle de Toluca (México) expresan que el nivel promedio de satisfacción estudiantil general es 3.12. Los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos con los docentes por la capacitación y habilidad para la enseñanza, el nivel de autorrealización de los estudiantes con un nivel de satisfacción de 3.5 y 3.3 respectivamente. En cambio, la infraestructura física y calidad del servicio educativo, administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción estudiantil negativo puntuándolos con 2.76 y 2.97 respectivamente. Los resultados demuestran existir diferencias significativas en ciertas variables de estudio entre el nivel de satisfacción estudiantil de los estudiantes de Instituciones Privadas y Públicas.

Pereira (2014). Sustentó la tesis: La educación superior universitaria y la percepción y satisfacción de los egresados. El objetivo de esta tesis fue desarrollar y aprobar de manera práctica un instrumento que mide la calidad percibida por los estudiantes que han culminado sus estudios en la Universidad Pública Española, la cual permitiría conocer cuáles son los



componentes o las dimensiones en relación a los cuales los egresados identifican la calidad global de la Universidad. La metodología utilizada en la tesis fue la de desarrollo de escalas, la cual combina métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas. El estudio se realizó en una población de 2856 y por muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 744. Se llegó a la conclusión. Acerca de la validación de la idea de que el egresado de una institución universitaria tiene una percepción única de nivel de la calidad sobre la universidad donde ha culminado sus estudios, que es llamada la calidad percibida global. En segundo lugar, se ha validado una serie de dimensiones que el exestudiante capta como integrantes de lo que es calidad. En tercer lugar, se demostró una relación significativa positiva y directa entre la calidad percibida por el egresado y su satisfacción global. La tesis detallada tiene gran influencia en nuestro estudio porque trató de construir una escala que mida la calidad de la enseñanza superior en base a la información solicitada de alumnos egresados que ya no están cursando estudios en la universidad, así como nosotros evaluamos la calidad percibida por el alumno de la escuela Profesional de Estomatología, también obtenemos de esta tesis una variedad de escalas estudiantiles que evalúan la calidad de la educación superior mostrándonos una variedad y heterogeneidad de dimensiones de dichas escalas pero que a la vez están subdimensionadas en algunos indicadores similares a nuestro estudio. A la vez esta tesis trata de determinar que hay una relación directa y positiva entre la calidad y satisfacción de los estudiantes, lo cual nosotros también buscamos demostrar en nuestro estudio.

Gonzales, M. (2018), en su estudio Percepción del desempeño docente y estudiante en la modalidad mixta desde una mirada eco sistémica, en México, tuvo como objetivo el determinar si existe relación entre las competencias docentes y el desempeño de los estudiantes en un ambiente tecno pedagógico, el cual con una muestra de 149 estudiantes. La metodología desarrollada fue un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo - correlacional y alcance no experimental. Los resultados mostraron que existe una relación entre las variables de planeación y resolución de problemas en un $.014$, a su vez que la variable planeación y



.000, finalmente la relación entre la variable de didácticas y análisis se encuentran relacionadas en un .012 y didácticas y síntesis se relacionan significativamente en un .002. El estudio concluyó que, a través de las competencias de los docentes, los estudiantes mejoran aspectos relacionados a la planeación, gestión del ambiente de aprendizaje y la autogestión. Otro aspecto importante es el uso de la comunicación entre docentes y estudiantes, la cual permite la interacción y el desarrollo de habilidades. El presente estudio es importante para nuestra investigación, porque demuestra que el desempeño docente es mucho mejor cuando las prácticas son innovadoras y centradas en el aprendizaje del estudiante. El mejor desempeño docente no sólo se atribuye a las competencias como planeación, didáctica, manejo de la información, actividades e innovación, sino también a una interrelación entre las características del estudiante y los factores asociados al entorno. En la medida que el docente elabore sus estrategias didácticas adecuadamente y asuma su rol en el proceso de aprendizaje del conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación, estará contribuyendo aún mejor rendimiento académico del estudiante.

Surdez-Peréz, E., Lamoyi-Bocanegra, C., y Sandoval-Caravero, M. (2018), en su investigación Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, en México, tuvo como objetivo identificar la satisfacción de los estudiantes con relación a elementos de calidad educativa del proceso de enseñanza aprendizaje, la muestra estuvo conformada por 380 estudiantes. La metodología utilizada para este estudio fue un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental. Los resultados determinaron que entre satisfacción y enseñanza aprendizaje el índice de correlación fue de 0.542 conformado por los sub dimensiones de: contenido, dominio, actualización, proceso de evaluación, orientación, apoyo, metodología, comunicación y, formación práctica en el proceso de enseñanza. Mientras que la correlación entre satisfacción y trato respetuoso por parte del personal educativo en general tuvo un índice de correlación de 0.012, por último, la correlación con infraestructura fue de 0.680 y la correlación de autorrealización fue de 0.031.

La investigación concluyó que hay una relación entre satisfacción, orientación y apoyo de los



docentes, por otro lado, evidenció que los estudiantes están interesados en adquirir también formación práctica en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta investigación es relevante, porque permite identificar las variables que causan la poca satisfacción estudiantil las cuales podrían estar relacionadas a la falta de preparación de las clases o la actualización del docente en lo que respecta al contenido de las materias dictadas, dichas causas, pueden ser generadas por sobrecarga de trabajo, estrés. Así también verificamos la importancia de retroalimentar constantemente a los docentes a fin de favorecer el trato respetuoso que debe impartir hacia el estudiante.

Ramírez, J., Ávalos, M., Montes, R. y Verdugo, J. (2020), en su investigación Satisfacción académica ante las prácticas profesionales universitarias en México, tuvo como objetivo evaluar la satisfacción académica de estudiantes de licenciatura hacia las prácticas profesionales en escenarios reales contemplando tres aspectos: rol del facilitador (supervisión, revisión de evidencias, dominio de estrategias y técnicas psicológicas), estrategia didáctica (trabajo cooperativo, empleo de estrategia pedagógicas y digitales) y desempeño ético estudiantil (dominio y aplicación de los valores profesionales), la muestra estuvo conformada por 118 estudiantes. La metodología desarrollada fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño transversal. Los resultados evidenciaron puntajes menores en la dimensión referente al rol del facilitador (3.8) comparado con los puntajes en el desempeño ético estudiantil (4.3) y recursos didácticos del docente (3.9), en el promedio de cada dimensión se observaron diferencias significativas en la dimensión Rol del facilitador y Estrategia didáctica. La investigación concluyó que, una vez que la dimensión de Rol de facilitador obtuvo el menor puntaje se debe investigar la manera en que los docentes trabajan (dominio de los temas, relevancia de contenidos, métodos de evaluación, entre otros) y si ello influye en la percepción del alumno. También reconoce que las estrategias didácticas (acciones planificadas por el docente),



objetivos y facilitará la adquisición de competencias, habilidades, actitudes y valores efectivos y eficaces. Esta investigación es importante el rol del docente y la didáctica son observadas y pueden afectar la valoración brindada por el estudiante, considerando que dicha valoración demuestra que los logros y las aspiraciones de los estudiantes, funcionan como indicador de la satisfacción académica. La satisfacción académica repercute en la calidad educativa, por lo cual, el estudiante se torna en un agente activo en su propio proceso de aprendizaje, permitiendo a las instituciones corregir y realizar mejoras el rol del facilitador, estrategia didáctica y desempeño ético estudiantil.



2.1.2. Tesis nacionales

Arroyo (2018). En la tesis El Desempeño docente y su relación en la formación de Profesores en Biología en la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación – Enrique Guzmán y Valle Perú.

La investigación llegó a las principales conclusiones: La conclusión más importante es que la relación entre el desempeño docente con la formación profesional, es altamente significativo, aceptándose la hipótesis general de que el desempeño docente se relaciona directa y significativamente con la formación profesional en biología de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La relación entre la capacidad pedagógica del docente con la formación profesional, es altamente significativo, aceptándose la hipótesis específica de que la capacidad pedagógica del docente se relaciona directa y significativamente con la formación profesional en biología de los estudiantes de la facultad de ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Paredes, M (2018), en su tesis Efecto del desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, en Perú, tuvo como finalidad determinar el efecto que tiene el desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes, se consideró una muestra de 1,176 casos de estudiantes para el semestre 2017 – I y una muestra 1,275 casos de estudiantes para el semestre 2017 – II, la metodología desarrollada fue enfoque cuantitativo, alcance descriptivo – correlacional y un diseño no experimental. Los resultados evidenciaron que la dimensión Capacidades pedagógicas y la Satisfacción académica del estudiante están correlacionados positivamente



entre sí ($r = 0,292$ y $p < 0.05$), que la dimensión Responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones y la Satisfacción académica del estudiante están correlacionados positivamente entre sí, muy significativamente ($r = 0,347$ y $p < 0.05$), que la dimensión Relaciones interpersonales y la Satisfacción académica del estudiante están correlacionados positivamente entre sí ($r = 0,344$ y $p < 0.05$), que la dimensión Resultados de la labor educativa y la satisfacción académica del estudiante están correlacionados positivamente entre sí, muy significativamente ($r = 0,398$ y $p < 0.05$). También se evidenció que existen diversos elementos controlables por la universidad que afectan los niveles de satisfacción de los estudiantes, tales como el personal, las actitudes, comportamientos y competencias del docente, la reputación de la Universidad y otros, siendo el más importante el relacionado con el docente y concretamente con sus competencias y desempeño. La tesis 23 concluyó que el desempeño docente está relacionado de forma directa y significativa con la satisfacción académica de los estudiantes. Esta tesis es relevante para la investigación, porque los resultados demostraron que existe una relación directa entre el desempeño docente y la satisfacción académica, así mismo se toman distintos aspectos a considerar para el desarrollo de la preparación docente con el fin de satisfacer académicamente a los estudiantes. Ante el contexto actual, el docente deberá implementar herramientas sincrónicas pertinentes que ayuden a su buen desenvolvimiento en la educación a distancia. Tacca, D., Tacca A., Cuarez R. (2020), en su artículo Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario, en Perú, la investigación tuvo como objetivo conocer si existe relación entre la inteligencia emocional de los docentes examinado bajo el modelo de Bar-On y la satisfacción académica del estudiante universitario, bajo la perspectiva de bienestar psicológico, para



metodología desarrollada fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental. Los resultados mostraron una correlación positiva entre la inteligencia emocional del docente y la satisfacción académica del estudiante ($n=80$). De igual forma, se muestra que la satisfacción académica y el componente interpersonal es mayor, respecto de las correlaciones con los otros componentes. Finalmente, el estudio muestra que a mayor inteligencia emocional por parte del docente es mayor la satisfacción académica, a su vez esta satisfacción se encuentra relacionada con la edad del docente. El estudio concluyó que, según los resultados expuestos, la relación entre la inteligencia emocional del docente y la satisfacción académica del estudiante es positiva. Así también resalta la importancia de desarrollar habilidades emocionales en los docentes con el objetivo de mejorar su formación y promover el empleo de las mismas durante el proceso de enseñanza – aprendizaje. Este estudio es relevante para la presente investigación, ya que demuestra que la inteligencia emocional de los docentes es un factor determinante en la satisfacción académica, una vez que las emociones pueden influenciar en la labor del docente, así como en sus relaciones interpersonales y la empatía hacia los estudiantes, siendo importante considerar este factor al momento del proceso de selección de los docentes y en las continuas evaluaciones de desempeño.

Retamozo, E. (2018), en su tesis *Desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes del X ciclo de la facultad de enfermería de la universidad Cesar Vallejo Lima Norte – 2018*, en Perú, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes, contó con una muestra de 34 estudiantes del turno mañana y 34 estudiantes del turno noche. La metodología desarrollada fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional de corte transversal y diseño no experimental. Los resultados evidenciaron que el nivel de



(64.7%), así mismo el nivel de satisfacción tiene un buen posicionamiento (63.2%). El grado de correlación entre las variables determinada por la prueba estadística Rho de Spearman 0,625 frente al grado de significancia estadística ($p < 0, 05$) indica que existe evidencia suficiente para afirmar que hay una relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica con un porcentaje de 44.1% de las estudiantes de dicha casa de estudios. La tesis concluyó y demostró que existe una relación importante entre el desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes, en gran parte motivada por el trabajo pedagógico desarrollado por el docente. 25 Esta tesis es relevante para la presente investigación, ya que describe y establece la correlación entre el desempeño docente y la satisfacción académica. El desempeño docente a través de este estudio nos permite afirmar que es relevante debido a la toma de decisiones oportunas por parte del docente, además del dominio de la materia, mientras que la satisfacción académica se vincula al desarrollo de las materias en clases y a la comunicación oportuna y asertiva con su docente.

Hinostroza (2016). En la Tesis Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de Satisfacción Académica Según las Internas de Obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El objetivo de esta tesis fue determinar la relación que existe entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016, llegando a las siguientes conclusiones: En base a las evidencias estadísticas, encontraron una relación directa y significativa entre



la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las alumnas del internado de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016. Segundo, encontraron una relación directa y significativa entre la dimensión recursos materiales y financieros y la satisfacción académica según las alumnas del internado de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Desempeño docente

La real Academia Española (2001), en su diccionario de lengua española en versión digital, indica que el “desempeño” es la acción o efecto de desempeñar y desempeñarse; y “desempeñar”, en su tercera acepción, que se relaciona con nuestro tema es **cumplir las obligaciones inherentes a una profesión cargo u oficio y ejercerlos**; en su séptima acepción como un americanismo significa actuar, trabajar, dedicarse a una actividad. Asimismo, en la gestión de recursos humanos para MINEDU (2007) “el desempeño designa el cumplimiento de las funciones, metas y responsabilidades, así como el rendimiento o logros alcanzados” (p.9).

Del mismo modo para Valdés tomado por Vásquez (2009), donde el desempeño del docente “se entiende como el cumplimiento de sus funciones, este se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo el desempeño se ejerce en diferentes campos o niveles como el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva” (p.19).



Por otro lado, Díaz (2009) tomando como base a la experiencia internacional valora al desempeño como “las buenas prácticas de trabajo en el aula, la colaboración con el desarrollo institucional y la preocupación por la superación profesional” (p. 16).

En consecuencia el desempeño docente es, según Rizo (2005) tomado de Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe PRELAC como el proceso de movilización de sus capacidades profesionales, su disposición personal y su responsabilidad social para articular relaciones significativas entre los componentes que impactan la formación de los educandos, participar en la gestión educativa; fortalecer una cultura institucional democrática e intervenir en el diseño, implementación y evaluación de políticas educativas locales y nacionales, para promover en los estudiantes aprendizajes y desarrollo de competencias y habilidades para la vida (p.148).

Aunque esto es así, en estricto no puede dejar de señalarse que los aprendizajes de los estudiantes es el rol fundamental, además de que el docente haga justamente esa tarea que acabamos de señalar, debemos agregar que también cae dentro de este esquema la convivencia social y la adquisición de valores y sentimientos adecuados.

Esto significa para Díaz, Citado por Rueda y Landesman (1999) que es “una meta del acto educativo y, por lo tanto, una responsabilidad del docente es promover una formación amplia en el estudiante, que va más allá del logro de una habilidad cognitiva, sea de la función del recuerdo los



mas exigidos en los procesos de examinación o de un dominio de un procedimiento” (p.89).

Para esclarecer la complejidad del tema en cuestión diremos que el desempeño o su medición, nos permite conocer el rendimiento y comportamiento del docente “durante un periodo determinado, con el propósito de promover tanto el desarrollo institucional (eficacia y eficiencia) como el individual (desarrollo personal), al que tiene derecho todo trabajador (Alvarado, 2006, p.88).

En consecuencia, se espera que la educación y los maestros, más que transmitir abundante información, promuevan el desarrollo de competencias como garantía para que los sujetos puedan seguir aprendiendo a lo largo de su vida y se desempeñen de manera pertinente y satisfactoria en un mundo cambiante y complejo. De ahí la necesidad de definir un perfil docente basado en un enfoque por competencias que garantice un desempeño profesional eficiente, eficaz y satisfactorio; donde según Pinto, Pasco y Cepeda tomado por el informe de la Nueva Docencia en el Perú de Ministerio de Educación del Perú (2003) se refiere al término competencia “en el sentido de la capacidad de hacer con saber y con conciencia sobre las consecuencias de ese hacer. Toda competencia involucra, al mismo tiempo, conocimiento, modos de hacer, valores y responsabilidades por los resultados de lo hecho” (p.65).

2.2.2. Teorías del desempeño

El docente es un profesional de la educación. Es un trabajador en la educación por lo mismo, las teorías del desempeño están referidas a entender los factores actuantes de ese mismo proceso.

Para Klingner y Nabaldian (2002) “las teorías explican el vínculo motivación y la capacidad para el desempeño, así como la relación



entre la satisfacción en el trabajo y su desempeño y rendimiento” (p.252).

Teoría de la equidad. Como su nombre lo indica básicamente sostiene que está relacionada a la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe justo o injusto. Esto se refleja para Klingner y Nabaldian (2002), en la lealtad, en expresiones de buena voluntad y en una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización. Aunque la teoría es clara la dificultad, es que la percepción está más vinculada a un estado mental basado en juicios subjetivos, no obstante, significa que la imparcialidad y el buen trato, son elementos fundamentales, apareciendo con igual peso la buena comunicación entre el directivo y los subordinados.

Esta equidad está constituida por dos aspectos:

- a) El rendimiento.
- b) La equiparación con otros.

En el primer caso es la comparación de su aporte o rendimiento con su trabajo y la retribución que recibe en relación con otras personas (p.253).



Teoría de las expectativas. De acuerdo a Klingner y Nabaldian (2002) esta teoría se centra, en los sentimientos de satisfacción de los empleados, que de este modo irradia un mejor desempeño laboral con respecto a otros.

Son tres los factores identificados: a) el alcance que un empleado cree que puede tener al realizar el trabajo al nivel esperado; b) la evaluación del empleado con el consecuente reconocimiento mediante gratificaciones o sanciones como resultado de que se alcance o no el nivel esperado en el desempeño; c) La importancia que el empleado concede a estas gratificaciones o sanciones (p.253).

Es indudable que esta teoría nos permite comprender muchas de las reacciones positivas o negativas en el desempeño del trabajador, ya que como ser humano también tiene expectativas y metas.

2.2.3. Evaluación del desempeño docente

La labor del docente y por ende su desempeño ha sido objeto de diversos estudios, comentarios y análisis, sin embargo, para Guerrero (2008) la evaluación se orienta a describir características medibles y visibles que se obtienen generalmente de documentos del que hacer docente en el aula, lo cual implica muchas limitaciones en el sentido que desvaloriza otras actividades que se enmarcan dentro de la profesión del docente como educador. Asimismo, se ha puesto mucho énfasis durante muchos años según el Ministerio de Educación del Perú (2007) a la antigüedad del servicio y los antecedentes académicos y profesionales, siendo un factor esencial y suficiente para determinar la idoneidad del docente la posesión de grados y



títulos, la capacitación recibida y la experiencia de la enseñanza del área impartida, dejando de lado la importancia que tiene el desempeño docente en el aula y en la escuela. Es indudable que los docentes no solo se enfrentan a una labor educativa muchas veces solitaria, sino que incluye al constante ataque que sufre de parte de las encargadas de su promoción. de igual manera se suma la desconfianza de los docentes ante una evaluación con escasa claridad acerca de las consecuencias del proceso.

Así, refiere Mateo (2005) “la evaluación presenta un valor formativo exclusivo el cual goza de un marco de referencia para que de esta manera se pueda medir la calidad de la docencia” (p.8). Entonces, la evaluación de la práctica docente como función formativa, lo que busca es identificar aquellos aspectos en los que el profesor tiene que mejorar, pero teniendo simultáneamente a la mano un sistema de formación que pueda apoyarle.

Martín (2010) añade que cuando estas dos piezas, evaluación y apoyo mediante formación, se encuentran bien articuladas, la evaluación puede llegar a percibirse como ayuda lo cual favorece que se vaya introduciendo en la cultura del profesorado. Por ende la evaluación de los docentes debe ser entendida no como un instrumento tenebroso sino “una herramienta estratégica para posibilitar su mejor desempeño profesional y un mejor nivel de relaciones en aras del logro del objetivo final, el aprendizaje del alumno, y de otros sub objetivos implícitos, como su propia estabilidad y superación, permitiendo ganar una mayor confianza en sí mismo, mejorar las relaciones con sus colegas, alumnos y padres de familia, mejorar su acción didáctica, acostumbrarse a trabajar en equipo, estimular sus superación, mejorar el currículum, coadyuvar a la evaluación de la institución educativa”



(Alvarado, 2006, p.90). Así como también la evaluación debe a su vez servir para identificar a los mejores profesores y aprovechar al máximo sus capacidades para la mejora de la institución educativa. Un ejemplo de esto lo constituyen los programas de profesores mentores responsables de tutelar a los noveles que según Montero tomado por Martín (2010) se trata de una iniciativa de enorme importancia ya que los primeros años de experiencia de un docente son fundamentales para la calidad de su profesión y que por tal razón es necesario prestarles apoyo específico que complete su formación y valorar en qué medida van adquiriendo las competencias imprescindibles. La evaluación en sí es un proceso complejo y por tal existen muchas definiciones que de acuerdo a Rosales citado por Rueda y Landesman (1999) puede ser definida como “el conjunto de acciones que tiene como propósito determinar el valor de los logros alcanzados, con respecto a los objetivos planteados, en relación con la enseñanza” (p.121).

Para Valdés (2000) afirma que la evaluación del desempeño docente es “una actividad de análisis, compromiso y formación del profesorado, que valora y enjuicia la concepción, práctica, proyección y desarrollo de la actividad y de la profesionalización docente” (p.3). En este sentido, la evaluación del desempeño docente según Vásquez (2009) hace referencia “al proceso evaluativo de las prácticas que ejercen los maestros y maestras, en relación a las obligaciones inherentes a su profesión y cargo” (p.20).

Se puede decir entonces que el desempeño docente se encuentra ligado directamente a la evaluación el cual como refiere Mateo (2005) implica 2 objetivos propios del mismo: El primero con relación al conjunto de elementos interdependientes o también llamados sistemas que buscan



recoger, procesar información y emitir un juicio de valor respecto algún sujeto u objeto, el cual deberá asignar adecuadamente las valoraciones correspondientes para su validez y confiabilidad. El segundo incurre en lograr cambios efectivos relevantes en la mejora del sistema educativo a través del proceso de toma de decisiones (p.19).

Para Stiggins y Duke tomado por Valdés (2000) la evaluación del profesorado se orienta a dos propósitos básicos: responsabilidad y desarrollo profesional, donde el primero implica el recojo de datos para determinar el grado en que los docentes han alcanzado niveles mínimos aceptables de competencia y definido los estándares que deben lograr. Entonces se puede decir que la evaluación es importante en la medida que ayuda al crecimiento profesional del docente. Cabe señalar que según Bretel (2002) en su propuesta para el diseño de un sistema de evaluación del desempeño docente refiere que para realizar cambios constructivos a favor de la mejora de la calidad educativa es lógico conocer el desempeño docente real y esto implica de algún modo un proceso de evaluación que provoca sentimientos adversos de desconfianza , miedo e inseguridad por parte de algunos docentes , siendo reacios ,pero que sin embargo, esto puede cambiar logrando impartir en ellos una cultura evaluativa que consiga el sentir valioso, agradable y hasta deseable del ser evaluado y que busque mediante su colaboración y compromiso no solo el aprendizaje y el crecimiento personal de sus estudiantes , sino también estimular el crecimiento personal y profesional de los docentes (p.22) . Afirmando lo dicho Artunduaga (2005) concibe que: Evaluar para mejorar forma parte de la convicción, de los profesionales que se desempeñan en el aula y en la institución educativa, son educadores



comprometidos con la formación de sus estudiantes y se involucran como personas en esta tarea con todas sus capacidades y valores. Por tanto, busca contribuir al mejoramiento de su labor y por consiguiente al mejoramiento de los aprendizajes y desarrollo de los estudiantes, identificando mediante la evaluación de desempeño, las necesidades de desarrollo de conocimientos y competencias propias de la docencia. La evaluación es un medio que permite conocer los aciertos y las equivocaciones, verificar si los procesos para alcanzar las metas son adecuados y si el logro de los resultados es conveniente o inconveniente con respecto a los propósitos. Esto permite crear alternativas de mejoramiento que comprometan a todos los actores del sector educativo para avanzar más rápidamente (p.2). Según MINEDUC es importante mencionar que de acuerdo al informe de la Nueva Docencia en el Perú del Ministerio de Educación del año 2003, se estuvo llevando a cabo experiencias de evaluación del desempeño docente con el fin de lograr el mejoramiento de la calidad profesional donde las competencias y sus indicadores permiten establecer los criterios o estándares deseables para valorar el nivel de desarrollo de las competencias; cuyos resultados muestran las fortalezas profesionales, así como de las debilidades y carencias en las que los maestros requieren o necesitan apoyo.

Paras efectos de la investigación la definición se tomó del sistema de evaluación de desempeño docente del Ministerio de Educación del Perú (2007) el cual lo asume como “Un proceso participativo y de carácter sistemático, que permite valorar la calidad personal, social y profesional del docente, teniendo en cuenta el contexto, sus capacidades y los resultados del aprendizaje” (p. 10); cuyo objeto es considerar en la evaluación el trabajo del



docente en el aula, la escuela y la comunidad o entorno local; teniendo en cuenta el dominio, responsabilidades y competencias que equivalen a los estándares curriculares, describiendo el saber y hacer deseable del docente. Funciones de la evaluación del desempeño docente. Cuando un sistema educativo decide establecer un proceso de evaluación del desempeño profesional del docente, la primera pregunta que debe hacerse según Bretel (2002) es “¿para qué evaluar?, tratándose de un asunto delicado, entre otras, por las inquietudes que despierta un proceso de este tipo, entre ellos los efectos secundarios que puede provocar” (p. 18). Es por esta razón que la evaluación en su condición de ser formativa debe además de valorar al docente como profesional también lo debe hacer como persona. Para Saavedra (2004) considera 5 funciones donde la primera es la función educadora que se encarga de reforzar los valores e ideales de los educandos; la segunda es la función instructiva que busca la comprensión de valores y la actuación acorde a ellos; la tercera es la función orientadora tutorial que favorece el desarrollo de la autonomía para la toma de decisiones; la penúltima es la función informadora que busca acceder a fuentes y formas de producción del conocimiento y por último la función terapéutica que va atender los retrasos en el aprendizaje. Valdés (2000) distingue otras funciones además de las ya mencionadas por Saavedra que a su vez concuerda con el documento de trabajo del Ministerio de Educación (2007) como es el caso de la función diagnóstico la cual toma un periodo determinado y le permite conocer las fortalezas y debilidades tanto para el maestro como director para que sirva como un patrón de capacitaciones o asesorías que permitan mejorar las capacidades, conocimientos, actitudes y valores del desempeño de los



docentes y contribuir de esta manera a la eliminación de los errores ; otra es la función educativa “ el cual permite a través del conocimiento de la percepción del trabajo docente por padres, alumnos y directivos desarrollar estrategias para evitar o eliminar el cometer errores que se le puedan señalar” (Valdés, 2000,p.17); y por último la función desarrolladora donde el docente “es capaz de autoevaluarse en forma crítica y permanente su desempeño , buscando siempre el auto perfeccionamiento” (Valdés, 2000,p.17). Este tipo de evaluaciones ofrece información relevante que de alguna manera puede servir para tomar decisiones sobre la promoción, capacitación o remuneración de los trabajadores; ya que si bien es cierto para que una evaluación del trabajo docente apunte a mejorar su desempeño, éste debe gozar de estímulos que motiven su quehacer docente como refiere Montenegro (2003): Sí los esquemas de evaluación no van acompañados de algún tipo de estímulo, se corre el peligro de que se conviertan en simples diagnósticos que pueden o no motivar a los profesores a mejorar su desempeño y que terminan por convertirse en simples mecanismos de control. Una buena evaluación se hace con motivación intrínseca; los docentes participamos en ella, movidos por el interés de obtener información para mejorar nuestro desempeño y prestar así un mejor servicio educativo. Esto contribuirá a la autorrealización personal, la satisfacción de hacer bien las cosas; generaría también crecimiento social y cultural en los entornos en los cuales actuamos (p.20). Características de la evaluación del desempeño docente. De acuerdo a Cuenca (2011) haciendo un análisis de la ley N° 29062 que se refiere a la carrera pública magisterial considera que la evaluación del desempeño de los docentes “debe ser integral, porque evalúa las dimensiones del saber conceptual, saber hacer,



saber ser y saber vivir; es decir, se evalúa el docente en su integridad; permanente ya que es una evaluación capaz de identificar los problemas y 20 dificultades durante el proceso mismo” (p. 22); y de acuerdo al enfoque constructivista “es participativa porque integra a todos los agentes educativos que se relacionan más directamente con el proceso; además de obligatoria” (p.22). La evaluación de acuerdo a la ley 29062 es de dos tipos donde la primera es “la ordinaria, realizándose cada tres años, y la segunda es la extraordinaria en caso el docente haya desaprobado en la primera fase buscando dar oportunidades para que éste logre superar sus deficiencias al año venidero” (art.28). Asimismo, de acuerdo a la misma ley “aquellos profesores que no aprueben la evaluación en una primera y segunda oportunidad, son nuevamente capacitados y asistidos para el fortalecimiento de sus capacidades pedagógicas. Si después de esta capacitación vuelven a desaprobado son retirados de la Carrera Pública Magisterial” (art.29); discrepando con el reglamento de la ley del profesorado DS. N° 019-90 tomado del MINEDU (1990) donde considera a la evaluación “como permanente, integral, sistemática y acumulativa, valorando el proceso de desarrollo profesional continuo” (art. 65), además de considerar criterios evaluativos “teniendo en cuenta los antecedentes profesionales, tiempo de servicios y cargos desempeñados; evaluación del desempeño laboral; y, evaluación de los méritos” (art. 166). Además, a la evaluación también se le considera según Hernández, Guerrero y Rueda (2006) desde un aspecto dual y contextual; el primero porque combina los diversos procesos y los complementa: la formación filosófica, conceptual, objetivos instruccionales y la práctica en el aula; y el segundo dado que la evaluación no puede estar



fuera de un contexto en el que se realiza el proceso de aprendizaje y del nivel en el que se inició dicho proceso, se puede correr el riesgo de fallar en su valoración y los juicios que se haga no serán los más acertados. Necesitamos del contexto para entender mejor los resultados y tomar las mejores decisiones después de efectuadas las evaluaciones. Principios de la evaluación. Los principios son puntos de partida que dan solidez a los procesos de evaluación. Para el Ministerio de educación de Colombia (2003) de acuerdo al manual de evaluación de desempeño toma en cuenta los siguientes principios: Objetividad, pertinencia, transparencia, participación y equidad; los cuales tienen mucha similitud con los principios del sistema de evaluación de desempeño docente del Ministerio de Educación del Perú (2007) tomados para la investigación, siendo “la confiabilidad uno de los principios que hace referencia al uso de procesos e instrumentos estandarizados, es decir se basa en datos válidos , evidencias y procedimientos de 21 registro riguroso” (p.10). La preocupación de la confiabilidad proviene de la necesidad de confiar en la medición; por esta razón desde el enfoque cuantitativo la confiabilidad señala García (2002) “hace referencia a la estabilidad o consistencia interna en las técnicas e instrumentos; y reside en establecer la medida en que se puede replicar la evaluación: una exigencia al evaluador para que, utilizando otros métodos y estrategias, llegue a idénticos resultados” (p. 297). Otro principio es la objetividad que según Ministerio de Educación del Perú (2007) lo califica como “estándares y procedimientos de evaluación claros y precisos, susceptibles de contraste a través de diversas fuentes de información” (p. 10). Sin embargo, para Valdés (2005) la práctica social que realiza el profesor está



sujeta a una constante valoración por parte de sus alumnos, padres de familia y de sus propios compañeros, dicha valoración puede tener una alta dosis de subjetivismo, por lo que resulta inevitable pensar y ejecutar un proceso de evaluación del desempeño docente que sea objetivo, transparente e imparcial; pero toda evaluación debe tender hacia la objetividad y para lograrlo según Artunduaga (2005) considera que debe “ identificar diferentes fuentes personales y documentales para generar la información y las evidencias, sobre las cuales se basa el juicio de valor acerca del desempeño; utilizar la contratación de información proveniente de diferentes fuentes para encontrar concordancias y resolver discrepancias ; prescindir de criterios subjetivos en las calificaciones asignadas y determinar los procedimientos y las competencias de las instancias que participan en el proceso de evaluación” (p. 8). El tercer principio es la participación que de acuerdo al Ministerio de Educación del Perú (2007) “se basa en el dialogo y reflexión colectiva para que tanto los docentes evaluados y evaluadores puedan a través de su práctica obtener información relevante y oportuna sobre el ejercicio de sus funciones y responsabilidades” (p.11); y para que este principio se cumpla debe según Artunduaga (2005) “además de estar abiertos al diálogo y al consenso, el evaluado se involucra activamente en la planeación y formulación de los objetivos del plan de desarrollo profesional y el evaluador busca ayudar a los evaluados a pasar de una situación de deficiencias a otra de mejor desempeño, manteniendo el que es evaluado una actitud no reacia por el contrario de receptividad a las sugerencias y experiencias enriquecedoras que le permitan iniciar los cambios que requiera” (p.14). El último principio es la transparencia que para el Ministerio de Educación del Perú (2007) los



docentes que son evaluados deben de conocer en forma anticipada los estándares, instrumentos y procedimientos de evaluación; además Artunduaga (2005) da a conocer que el periodo laboral que se va evaluar y que está su vez debe ser una información cualitativa o cuantitativa que sea fiable. Para Valdés tomado por Montenegro(2007) caracteriza 4 tendencias de los modelos de evaluación de desempeño:El primero es un modelo centrado en el perfil del docente colocándose como patrón a un docente ideal, el cual tiene algunas limitaciones que por ser ideales difícil de alcanzar o reunir todas esas características; el segundo es un modelo centrado en los resultados obtenidos en la cual interesa el producto de la labor docente apuntando específicamente al rendimiento de sus estudiantes; el tercero es el modelo basado en el comportamientos del docente en el aula y otros ambientes de aprendizaje resaltando la forma como el docente trabaja, su dedicación y compromiso , es un modelo interesante ; sin embargo puede darse el caso que no se tome en cuenta los resultados de su labor ya que dicha labor no se debe limitar a la realización de tareas específicas (pp.6-7). El último modelo está orientado a la práctica reflexiva que según Riso (2005) se apoya en la autoevaluación y compromiso del docente siendo este último relativamente subjetivo ya que no hay un patrón de cómo medirlo objetivamente. Aunque existen muchos modelos para evaluar el desempeño docente para Jiménez (2008) prevalecen cuatro de ellos que son los más utilizados actualmente, siendo uno de los más antiguos “el modelo a través de la opinión de los alumnos el cual ha tenido muchas controversias con respecto a su validez en el sentido que si verdaderamente aporta significativamente en conocer las competencias que el docente realiza



dentro de su función. El segundo modelo es la evaluación a través de pares el cual implica que los miembros de una comunidad docente de una institución educativa juzgan el desempeño de los profesores, los cuales generalmente forman parte del mismo campo disciplinario”(p.3); y se fundamenta como señala Peterson tomado de Jiménez (2008) “en el hecho de que los pares son expertos en el campo docente, así como en la disciplina en la que el profesor ejerce su actividad, lo cual da pauta a una evaluación objetiva basada en la experiencia profesional de profesores que se desenvuelven en la misma área de conocimientos que el evaluado ”(p.1). El tercero es la autoevaluación que es según Valdés (2000) “cuando se pide al mismo evaluado que haga un sincero análisis de las propias características de su desempeño, buscando estimular la capacidad de autoanálisis y autocrítica del profesor, así como su potencial de autodesarrollo e incrementar el nivel de su profesionalidad, buscando generar hábitos de reflexión acerca de la propia realidad donde sitúa al propio docente en el principal protagonismo de la tarea evaluadora”(p.16); En el cuarto modelo tenemos a la evaluación a través de portafolio el cual puede ser utilizado con fines diagnóstico, formativo y sumativo permitiendo conocer de acuerdo a Peterson tomado de Jiménez (2008), los recursos con los cuales el docente realiza su enseñanza y evalúa diferentes habilidades que no necesariamente se ven reflejadas en el aula y es ventajoso en la medida que puede ser aplicado en todos los niveles educativos e integra los otros modelos de evaluación ya mencionados como la auto evaluación, opinión de alumnos



y evaluación a través de pares y es de suma importancia porque a través del portafolio se conoce aspectos del desempeño del docente no sólo como profesor, sino también como investigador. Bretel (2002) agregó dos métodos más siendo el primero el de la observación de clase que como refiere “aporta evidencias específicas como el clima en el aula, la naturaleza y calidad de las interacciones alumnos-docente, los procesos de aprendizaje conducidos por el docente y el funcionamiento general de la clase; aunque tiene algunas limitaciones ya que el docente al sentirse observado puede alterar su comportamiento” (p.12); el segundo es la prueba de conocimiento donde “se plantea una serie de preguntas para que el docente seleccione la estrategia que considere más adecuada, valore las respuestas dadas por un estudiante a una evaluación; decida un curso de acción ante una situación de aula; aborde una situación problema desde su saber disciplinar entre otros” (Bretel,2002,p.13).

Estándares de desempeño. Según Arregui tomado por la Nueva Docencia en el Perú de Ministerio Educación (2003) el término “estándar”, puede ser entendido en el ámbito educativo a “objetivos o metas altas, cánones de excelencia a los cuales deben aspirar todos los estudiantes y todos sus maestros, todos los futuros docentes y sus formadores” (p.67). En el Perú los estándares de desempeño según Pearlman tomados por el Ministerio de Educación del Perú (2007) son: Definiciones claras, específicas y consensuadas sobre qué es lo que los docentes deben saber y ser capaces de hacer, así como cuán bien pueden hacerlo, especialmente en el aula y en la escuela. Lo que los docentes enseñan se alinea con ello que los estudiantes aprendan, los aprendizajes logrados por los estudiantes están indefectiblemente ligado a lo que los maestros saben y a la forma en que



utilizan lo que saben está indisolublemente unido a la manera en que ellos mismos aprendieron y en el mejor de los casos, siguieron aprendiendo (p.115). Para Valdés tomado por Artunduaga (2005) define tres tipos de estándares de desempeño profesional: estándares mínimos, competitivos y de desarrollo. Los estándares mínimos se encuentran los profesores incompetentes; los estándares competitivos tienen como propósito proveer alguna especie de incentivos y compensaciones de acuerdo a su rendimiento superior; y, los estándares de desarrollo están diseñados para fomentar el perfeccionamiento de los conocimientos y capacidades de los docentes especificando las áreas de capacidades u objetivos de mejora

Dimensiones de evaluación del desempeño docente. En este campo existen muchas posibilidades, en el sentido que una evaluación de desempeño debe estar centrado en ciertas dimensiones o aspectos, que permitan construir sus indicadores respectivos con precisión. Indudablemente existe una orientación acerca de lo que se debe evaluar y las dimensiones; por lo mismo se muestran muchas veces coincidentes. Uno de los modos de clasificar las dimensiones es la propuesta de Serrano Luna citado por Rueda y Landesmann (1999) donde se considera para los docentes “dominio de la asignatura, estructuración de objetivos y contenidos, Organización de la clase, claridad expositiva, Cualidades de interacción y evaluación del aprendizaje” (p.114). Asimismo, una de las dimensiones más utilizadas por diferentes investigaciones es el de Valdés (2005) quien toma siete dimensiones priorizando la conducción del proceso docente-educativo que implica el grado de conocimiento que el docente imparte de acuerdo a su especialidad alumnos y como este llega a ellos; capacidades pedagógicas se refiere a capacidad para planificar adecuadamente el proceso pedagógico; emocionalidad toma en cuenta a la autoestima, auto eficacia y el nivel de



satisfacción profesional; responsabilidad laboral prioriza la puntualidad, cumplimiento normativo y otros; relaciones interpersonales con sus alumnos, padres, directivos y colegas se refiere a si el docente conoce a sus alumnos y si tiene desarrollo de expectativas para ellos y por último el resultado de su labor educativa que tiene que ver con el logro de los alumnos. Para la investigación las dimensiones, criterios e indicadores son tomados del sistema de evaluación de desempeño docente del Ministerio de Educación del



Perú (2007) en la cual designa al desempeño como “un conjunto de prácticas o desempeños que corresponden al trabajo pedagógico del docente y que gozan de reconocimiento profesional derivados de la investigación, el juicio de especialistas y la experiencia” (p.11). El Ministerio de Educación del Perú (2007) toma en cuenta 3 dimensiones. El primero se refiere a la planificación del trabajo pedagógico que implica “la planificación y organización del proceso de enseñanza-aprendizaje, incluye los conocimientos curriculares que el docente imparte, así como los principios y capacidades pedagógicas que se requiere para lograr que los estudiantes tengan aprendizajes de óptima calidad considerando sus características socio-económicas, culturales y personales” (pag.13). Para el marco de las buenas prácticas pedagógicas de sistema educativo chileno (2008) lo denomina preparación de la enseñanza que además de atender a los principios y competencias pedagógicas necesarios para organizar el proceso de enseñanza, toma especial relevancia los conocimientos, habilidades, competencias, actitudes y valores que los educandos requieren alcanzar para desenvolverse en la sociedad actual; es por esta razón que el docente debe poseer un profundo y amplio conocimiento y comprensión de las áreas que enseña, además de los conocimientos, competencias y herramientas pedagógicas que puedan lograr una adecuada mediación entre los contenidos, los estudiantes y el respectivo contexto de aprendizaje. De este modo, los desempeños de un docente respecto a este dominio, se demuestran principalmente a través de las planificaciones y en los efectos de éstas, en el desarrollo del proceso de enseñanza y de aprendizaje en el aula. El segundo es la gestión de los procesos de enseñanza y aprendizaje que de acuerdo al Ministerio de Educación del Perú (2007) comprende “el



entorno del aprendizaje y el clima en el aula donde interactúan los estudiantes entre sí y con el docente. Asimismo, refiere las diversas capacidades pedagógicas que el docente desarrolla durante las sesiones de aprendizaje, articulando el dominio de la disciplina, la comunicación clara y sencilla de los contenidos con la aplicación de estrategias y metodologías que colocan al estudiante en el centro del proceso de enseñanza aprendizaje.” (p.13); aquí se da importancia al uso del tiempo y del espacio, así como a la evaluación y meta evaluación o meta cognición. Esta dimensión lo desarrolla el marco de las buenas prácticas pedagógicas del Ministerio de Educación de Chile (2008) en dos dominios: El primero se denomina creación de un ambiente propicio para el aprendizaje el cual se refiere al entorno donde se desarrolla el aprendizaje; es decir al ambiente y clima que genera el docente, en el cual tienen lugar los procesos de enseñanza y aprendizaje, teniendo mucha importancia el aspecto social, afectivo y material del aprendizaje, rescatando siempre las fortalezas de los estudiantes sobre sus debilidades y que sus aprendizajes son favorecidos cuando ocurren en un clima de confianza, aceptación, equidad y respeto entre las personas establecidas a través de normas constructivas de comportamiento, lo que implica compromiso por parte del docente para el desarrollo de los mismos. El segundo se refiere a la enseñanza para el aprendizaje de todos los estudiantes toma aspectos involucrados en el proceso de enseñanza que posibilitan el aprendizaje significativo de los alumnos (p.11). El tercero son las responsabilidades profesionales que Implica “el cumplimiento de responsabilidades laborales y profesionales previamente definidas. Estas corresponden al compromiso del docente con los procesos de aprendizaje, el afán de superación profesional, la



capacidad para reflexionar sobre su práctica y la de sus colegas y su identificación con las metas y desempeño institucional. Asimismo comprende el apoyo y comunicación con los estudiantes, padres de familia y comunidad “(MINEDU, 2007, p.13); como también lo delimita el Ministerio de Educación de Chile tomado por Stegmann (2006) en donde las responsabilidades profesionales implica la reflexión sobre la práctica docente en el aula así como las relaciones profesionales que el docente desarrolle con sus colegas, manejando información actualizada sobre su profesión y como éste propicie la colaboración y respeto con los padres, además de asumir dichas responsabilidades en la orientación de sus educandos. Niveles de Desempeño Docente. De acuerdo al marco para la buena enseñanza tomado por Manzi (2006) propone 4 niveles de desempeño siendo el primer nivel el destacado que indica un desempeño que sobresale con respecto a lo que se espera en el indicador evaluado; el Competente señala un desempeño adecuado al indicador evaluado. Aun cuando no excepcional, se trata de un buen desempeño; el básico señala un desempeño que cumple con lo esperado en el indicador evaluado, con cierta irregularidad en ciertas ocasiones y se aprecian debilidades, pero su efecto no es severo ni permanente y el Insatisfactorio que señala un desempeño que presenta claras debilidades en el indicador evaluado y éstas afectan significativamente el quehacer docente. Para efectos de la investigación según el Ministerio de Educación del Perú (2007) existen 4 niveles de desempeño como son el nivel Básico, nivel intermedio, nivel suficiente y nivel destacado que para efectos de su mayor entendimiento se adaptó al nivel deficiente, regular, bueno y muy bueno respectivamente.



2.2.4. Satisfacción estudiantil

Definición. - Para Gento Y Vivas (2003) define la satisfacción estudiantil como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

Según Alves y Raposo (2005) la satisfacción del alumno en los estudios universitario ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia, solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito educativo, la permanencia de los alumnos en la institución y sobre todo la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido es extremadamente importante encontrar otras formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, comparándola con la de otros competidores y analizarlo a lo largo del tiempo.

Razón para medir la satisfacción estudiantil. - Radica en el hecho de que ellos son el actor principal y garantía de enseñanza y mantenimiento de las prácticas educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarlo y aunque tienen una visión parcial su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta. (Gen to &Vivas 2003).

Para (Jiménez, Terriquez, & Roble 2011) la satisfacción del estudiante es el elemento clave en la valoración de la educación, ya que refleja la



eficiencia de los servicios académicos y administrativos, su satisfacción con la unidad de aprendizaje, con la interacción con sus profesores y compañeros de clase, así como las instalaciones y el equipamiento.

Dimensiones de la satisfacción estudiantil. - Según (Mejía & Martínez, 2009) las dimensiones para medir las satisfacciones estudiantiles superiores son:

- **Satisfacción por la labor docente**

Precisa la metodología, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente, la satisfacción por la labor docente específica:

- Actitud del docente
- Desarrollo didáctico
- Tutoría

Actitud del docente. - Según (Presenda Gerónimo, 2013) La actitud es la disposición expresada por las personas, de manera bondadosa, pacífica o amenazadora, entre otras alternativas y que se clasifica de manera general, en positiva o negativa. En el caso de los docentes, estos manifiestan expectativas, pensamientos y sentimientos, por medio del lenguaje verbal y corporal, por ejemplo, a través del tono de voz, el comportamiento y los gestos con que se dirige a los estudiantes, aunque no lo quiera.

Los alumnos lo captan de inmediato y provocan en ellos respuestas que pueden ser positivas y negativas, con respecto a su aprendizaje.



Cuando el docente se encuentra frente a un grupo, es como un artista de juego de dos roles importante: es a la vez, actor y escultor.

El desarrollo de ambos papeles es vital para que el estudiante logre el buscado aprendizaje. La metáfora del actor es una de las más aplicadas, porque hay maestros que desempeñan su labor como el actor que sonrío ante la adversidad y que, a pesar de todo se enfrentan a los retos de la vida, con la idea de que todo lo que se hace tendrá buen resultado; vive situaciones de todo tipo, pero sus alumnos lo perciben siempre feliz y listo para trabajar.

Desarrollo didáctico. - Según (Zabalza, 2017) Didáctica se refiere, por una parte, a la enseñanza en términos genéricos como hábito a estudiar y por otra a una serie de características o condiciones que tal enseñanza debe poseer (que facilite el aprendizaje, que presente contenidos valiosos, que la presentación se haga de modo adaptado a los aprendices, etcétera). La didáctica actual es un campo de conocimientos, de investigaciones, de propuestas teóricas y prácticas que se centran en los procesos de enseñanza y aprendizaje, como estudiarlos, como llevarlas a la práctica en buenas condiciones, como mejorar todo el proceso. Y ahí radica el interés básico de su proyección sobre la enseñanza universitaria.

Tutoría. - Según (Cano, 2009) Tutoría universitaria como una actividad de carácter formativo que incide en el desarrollo integral de los estudiantes universitarios en su dimensión intelectual, académica, profesional y personal.

Para (Ferrer, 2003) como “la actividad del profesor –tutor encaminada a propiciar un proceso madurativo permanente, a través del cual el estudiante universitario logre obtener y procesar información correcta sobre sí mismo y



su entorno, dentro de planteamientos intencionales de toma de decisiones razonadas: integrar la constelación de factores que configuran su trayectoria vital; afianzar su auto concepto a través de experiencias vitales en general y laborales en particular; desplegar las habilidades y actitudes precisas, para lograr integrar el trabajo dentro de un proyecto de vida global.

- **Satisfacción por la planificación de la asignatura**

Es la herramienta que todo docente debe utilizar para desarrollar diariamente el proceso instructivo. La satisfacción por la planificación de la asignatura específica:

- **Programación de la asignatura**

Según (Antúnez, 2002), se refieren al proceso de toma de decisiones mediante el cual el docente prevé la intervención educativa de una forma liberada y sistemática. Consiste el prever la acción docente y desarrollar debidamente fundamentada, saber que se hará, cómo y por qué. Es un proceso abierto en constante revisión y transformación que con lleva un reajuste permanente de todo el proceso cuando la circunstancia así lo requiera.

- **Satisfacción por la organización académica**

Precisa la satisfacción de los estudiantes con respecto a los conocimientos y atención mostrados por el personal administrativo y docente y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al igual que la disposición y voluntad para ayudar al estudiante y proporcionarle el servicio.

La satisfacción por la organización académica y específica:



Contenido de programas

La organización del tiempo

Condiciones del aula

Servicio de biblioteca

Tecnología del conocimiento

Facilidad de comunicación con los docentes:

Facilidad con comunicación con el personal administrativo

Contenido de los programas: según (Díaz, 2005), los contenidos de un programa de estudios son todas las actividades académicas a desarrollar para continuar con la formación de los alumnos. Dichas actividades deberán ser diseñadas basándose en la intención docente sobre los temas a ser vistos, además de incluir la bibliografía, hemerografía y todo material que se deba analizar de acuerdo a lo establecido en el currículo de la carrera. Además, para generar los contenidos es obligatorio basarse en el conjunto de objetivos de aprendizaje redactados con anterioridad.

Organización del tiempo: según (López & Pinedo, 2009) son el reflejo del planeamiento pedagógico y del modo de entender el proceso de enseñanza aprendizaje, los estudiantes deben ser protagonistas de su organización, que estará encaminada a proporcionar la estabilidad y variedad necesaria para garantizar la satisfacción de las necesidades individuales o grupales

Condiciones del aula: el aula es el espacio donde se desarrolla el proceso enseñanza, aprendizaje formal, independientemente del nivel académico o de



los conocimientos impartidos en cada uno de ellos. El aula es generalmente un salón de dimensiones variables, que debe contar con espacio suficiente como para albergar a los sujetos intervinientes en el mencionado proceso, el docente y los alumnos. Este espacio consta normalmente de un área para el trabajo del educador y con un área más amplia donde trabajan los alumnos de la manera más cómoda posible a fin de obtener los mejores resultados.

Servicio de biblioteca: para (Martin, 2008) la biblioteca universitaria está establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios. Las bibliotecas son un servicio interno, implementadas de acuerdo a las especialidades profesionales que ofrecen las universidades. Son centros de consulta bibliográfica en muchos casos están desactualizadas por la insuficiencia de recursos económicos.

Tecnología del conocimiento: la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en las aulas de los centros educativos, es una medida necesaria y urgente que llevara sin duda a una mejora significativa en el proceso enseñanza – aprendizaje. La actitud del docente debe ser positiva y con gran disposición a implementar nuevas estrategias dictadas apoyadas por las TICS para abrir canales de comunicación más eficiente y de formar permanentemente la interacción docente –alumno, es un factor relevante donde cada uno debe jugar un rol que le ha tocado vivir, se logra un aprendizaje que tiene aplicación directa con nuestro presente y que sirve de base para nuestro futuro próximo en la adquisición y asimilación de conocimientos.



Facilidad de comunicación con los docentes: según (Angulo, Cardona & Galindo, 2010) Es la manera como el docente se comunica no solo transmite conocimiento, sino que lo genera y más importante aún crea el ambiente adecuado para que los alumnos se sientan a gusto, motivados, reconocidos como individuos con casualidades y estilos cognitivos diferentes, únicos y a su vez, parte integral de un grupo que los acoge y necesita de sus aportes. La comunicación didáctica en el aula se caracteriza por una relación terapéutica ente docente y estudiante constituyendo un auténtico encuentro entre seres humanos que luchan por la misma causa.

Facilidad de comunicación con el personal administrativo: según (Granada, 2009) Son personal administrativo de la Universidad, aquellos que realizando trabajos de oficina y atención de asuntos de naturaleza administrativa contribuyen de manera directa a la consecución de los objetivos propios de la unidad académica, en relación a la comunicación es la capacidad para transmitir información, ideas y opiniones de forma clara y precisa y capacidad de escuchar, siendo respectivo a las ideas y opiniones de los estudiantes y personas en general, incluye la capacidad de comunicar por escrito y oralmente con concisión y claridad, utilizar adecuadamente el lenguaje corporal en las situaciones de comunicación interpersonal, utilizar de manera fluida y eficaz las diversas técnicas de comunicación audiovisual como soporte a la comunicación interpersonal en cualquier situación; y escuchar activamente preguntando y resumiendo el mensaje recibido



- **Satisfacciones por la vida universitaria**

Precisa la participación de la universidad en actividades de expansión, destrezas y el funcionamiento de los servicios estudiantiles. Especifica:

- Actividades deportivas
- Servicios de salud
- Servicio de comedor
- Servicio de centros de computo
- Seguridad de las instalaciones
- Cooperación internacional
- Residencia universitaria

Actividades deportivas y culturales: tienen el objetivo de ofrecer a los estudiantes una diversidad de opciones para su desarrollo físico y recreación cultural, que contribuya a fortalecer su formación integral, así como a direccionar sus talentos e intereses.

Servicios de salud: ofrece a los miembros de la comunidad universitaria, principalmente los alumnos una excelente atención médica de salud física y mental a través, de un servicio de nivel y calidad adaptada a las necesidades y exigencias de los usuarios. El centro de salud universitario es un departamento que tiene bajo su responsabilidad proveer un conjunto de servicios orientados a satisfacer las necesidades de salud del estudiante durante su etapa de formación profesional y proveer hábitos saludables para una buena calidad de vida.



Servicio de comedor: es un servicio de asistencia que tiene por finalidad proporcionar una alimentación balanceada durante la semana a los estudiantes. Esta unidad es dirigida por profesionales especializados en nutrición, que después de una previa investigación nutricional elaboran un menú balanceado y supervisan el proceso de cocción de los alimentos.

Servicio de centros de cómputo: según (Alvares J., 2010) realizan actividades tales como: provee y mantiene la interconectividad institucional entre los miembros de la comunidad universitaria. Administra, asigna y controla los servidores como el de correo electrónico y el de internet y verifica su funcionamiento, desarrolla y maneja software y base de datos, proporciona el servicio de videoconferencia, controla y asigna los accesos a los servidores para el manejo y uso de los diferentes sistemas informativos de utilidad institucional, proporciona la seguridad de los sistemas informáticos.

Seguridad de las instalaciones: son las condiciones de seguridad necesarias para el óptimo desarrollo de las actividades sustantivas de la universidad, en el marco de su naturaleza orgánica y normativa, acorde de las características de su comunidad y del entorno geográfico de las instalaciones educativas. Por ello, es indispensable la construcción de un plan de materia de proyección civil, seguridad y sustentabilidad como instrumento para promover en la comunidad universitaria una cultura de seguridad y proyección para todas las actividades y espacios universitarios.

Cooperación internacional: son una vía para realizar contratos con universidades extranjeras y nacionales con las que posteriormente se pueden desarrollar proyectos de mayor trascendencia, en muchas ocasiones son las



vías para terminar la carrera, continuar sus estudios postgrado en el extranjero.

Residencia universitaria: Son un gran lugar para formar amistades, encontrar compañeros de estudio y disfrutar de la universidad de cerca. La residencia universitaria es un centro que proporciona alojamiento a los estudiantes universitarios. Frecuentemente se encuentra integrado o adscrito a una universidad, pero también existen residencias independientes a las universidades. Normalmente están situados en los propios campus o en sus inmediaciones, en general suelen ofrecer una serie de servicios demandados por los estudiantes, desde el alojamiento y la manutención hasta lavandería y biblioteca.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre el desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.
2. Existe relación significativa entre el desempeño didáctico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.



2.4. Variables de la investigación

Variable Independiente

Desempeño académico y didáctico del docente.

Variable Dependiente

Satisfacción de los Estudiantes.

Las variables de nuestro estudio las consignamos en la tabla siguiente:



<p>Variable 2: Satisfacción de los estudiantes</p>	<p>La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.</p>	<p>Grado de satisfacción de los estudiantes con la planificación del docente, las clases con predominancia procedimental y con el nivel de aprendizaje alcanzado en el proceso de aprendizaje.</p>	<p>Satisfacción Estudiantil</p>	<p>Satisfacción con la planificación del docente</p> <p>Satisfacción por clases con predominancia procedimental</p>	<p>18,20,21,22,23,24,25</p> <p>26,27,28,29</p>	<p>Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
--	--	--	---------------------------------	---	--	---



2.5. Definición de términos básicos

Calidad educativa. - Esta referida a todas aquellas acciones o hechos por parte de la administración educativa y comunidad docente para lograr satisfacer las necesidades y demandas de formación y aprendizaje que requiere el alumno, se aplica a nuestro estudio al considerar la relación que hay entre calidad educativa y el desempeño de los directivos y docentes en la institución educativa. (Pereira 2008)

Competencia. - Conjunto de talentos, aptitudes físicas y psicológicas, que permiten el desempeño exitoso de una persona en un trabajo determinado” (Canales, 2008).

Conocimiento. - Conjunto de saberes ordenados sobre un tema en particular, materia o disciplina. (Alles,2012)

Desempeño. - Consecuencia directa de la habilidad y de su motivación para realizar un trabajo. (Cummings & Schwab,1985)

Desempeño docente. - Se entiende como el cumplimiento de sus funciones, este se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo el desempeño se ejerce en diferentes niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente mediante una acción reflexiva. El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y cualificar la profesión docente. (Montenegro,2017)

Desempeño laboral. - Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Morales J., 2017)

Desempeño profesional. - Se entiende la manera, en que se cumplen las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. (Iborra & Barragán. 2009)



Evaluación docente. - Esta referida a todas las acciones o procedimientos disponibles y aceptados para realizar la evaluación al trabajo o desempeño del docente.

Eficacia. - “Hacer lo correcto; alcanzar las metas”. (Robbins & Decenzo, 2002).

Habilidades. - Es la capacidad adquirida por el hombre de utilizar sus conocimientos y hábitos tanto en el proceso de actividad teórica como práctica. (Cañedo & Cáceres, 2008)

Insatisfacción. - Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no coincide con las expectativas del cliente. (Sedano,2010).

Profesión de enseñar. - Es una profesión dedicada al servicio social. Casi es imposible probar que alguna profesión en particular sea mayor valor para la sociedad que otra. (García & Rodríguez, 2005).

Planeación. - “Función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas y se trazan planes para integrar y coordinar actividades”. (Robbins & Coulter, 2005)

Satisfacción. - Es el juicio acerca de un rasgo del producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. (Álvarez G., 2012).

Satisfacción del cliente. - Es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico y por tan subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. La satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona. (Pereiro,2008)



Satisfacción estudiantil. - La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobra vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los alumnos en la institución y sobre todo la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido es extremadamente importante encontrar otras formas fiables de medir la satisfacción del estudiante en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad comparándola con la de otros competidores y analizarlo a lo largo del tiempo”. (Alves & Raposo,2005).



CAPITULO III

METODO

3.1. Alcance del estudio

El alcance del presente trabajo de investigación es descriptivo correlacional, describe a la variable en el contexto real sobre la investigación en estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

3.2. Diseño de investigación

De acuerdo a lo señalado por Hernández et al (2010), el diseño es no experimental y de corte transversal.

3.3. Población

La población referente de nuestra investigación está conformada por un total de 511 alumnos matriculados en el semestre 2019 II y 25 docentes a cargo de las asignaturas de teoría, de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina de Cusco.

3.4. Muestra

El tamaño de la muestra es de 219 alumnos lo cual se determinó mediante la fórmula estadística.



$$n = \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * N * p(1-p)}{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * p(1-p) + (N-1)(\epsilon)^2}$$

Para la conformación de la muestra se ha tenido en cuenta los siguientes criterios:

- a.- Alumnos varones y mujeres de la Escuela Profesional de Estomatología.
- b.- Alumnos matriculados en el semestre 2019 II
- c.- alumnos del cuarto al décimo ciclo
- d.- alumnos cursando asignaturas de teoría



3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- a. La técnica utilizada en la presente investigación ha sido la encuesta.
- b. El instrumento utilizado ha sido el cuestionario.

3.6. Validez y confiabilidad de instrumento

El cuestionario de preguntas para la recolección de información es estandarizado puesto que se aplicó en anteriores investigaciones por lo cual no requiere una nueva validación.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar la relación entre el nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, se aplicó un cuestionario a 220 estudiantes en el que se considera 29 ítems.

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 2

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

	Promedio	Interpretación de a variable	
		Nivel de desempeño docente	Satisfacción
Nunca	1,00 – 1,80	Muy malo	Muy insatisfecho
Pocas veces	1,81 – 2,60	Malo	Insatisfecho
A veces	2,61 – 3,40	Regular	Regularmente satisfecho
Casi siempre	3,41 – 4,20	Bueno	Satisfecho
Siempre	4,21 – 5,00	Muy bueno	Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia



4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que el nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna Alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Nivel de desempeño docente	0.916	17
Satisfacción de los estudiantes	0.936	12

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.916 para los ítems considerados en la variable Nivel de desempeño docente y 0.936 para los ítems de la variable Satisfacción de los estudiantes, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



1. Desempeño docente

1.1. Resultados de las dimensiones de la variable Desempeño docente

Para describir como es el nivel de desempeño docente en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco. Se consideró las dimensiones de: desempeño académico y desempeño didáctico. Los resultados se presentan a continuación:

A) Desempeño académico

Tabla 4

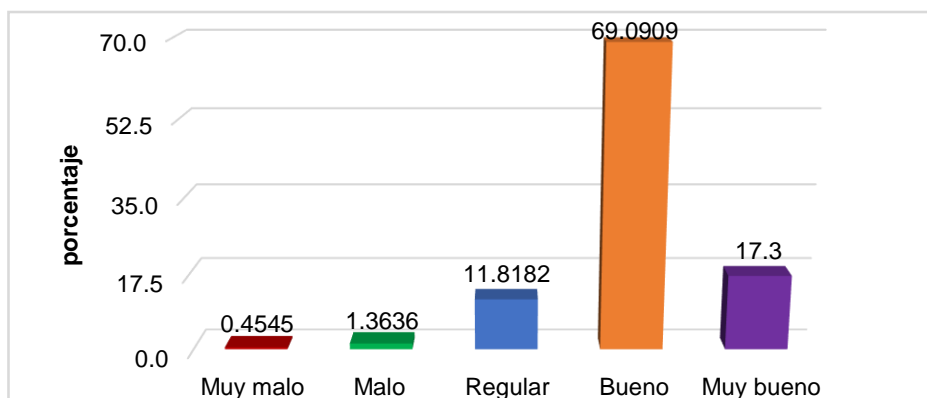
Desempeño académico de los docentes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

	F	%
Muy malo	1	0.5
Malo	3	1.4
Regular	26	11.8
Bueno	152	69.1
Muy bueno	38	17.3
Total	220	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1.

Desempeño académico de los docentes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.





Interpretación y análisis:

En la tabla 4 y figura 1, se observa que el 69.1% de los estudiantes manifiestan que el desempeño académico de los docentes de la Universidad Andina del Cusco es bueno, esto porque casi siempre el docente tiene dominio de los conceptos fundamentales del área curricular que enseña, demostrando conocimiento actualizado, planificando la enseñanza y aprendizaje al garantizar la coherencia de los contenidos curriculares, relacionando la teoría y práctica, explica de manera clara el contenidos de la asignatura, relacionando los contenidos de la asignatura con los contenidos de otras asignaturas; resuelve las dudas relacionadas con los contenidos de la asignatura, explica la utilidad de los contenidos teóricos y prácticos para la actividad profesional, mostrando compromiso y entusiasmo, toma en cuenta las necesidades, intereses y expectativas del grupo, propicia el desarrollo de un ambiente de respeto y confianza, la curiosidad y necesidad de aprender, haciendo interesante la asignatura, sin que exista la impresión de represalias con algunos estudiantes.

B) Desempeño didáctico

Tabla 5

Desempeño didáctico de los docentes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

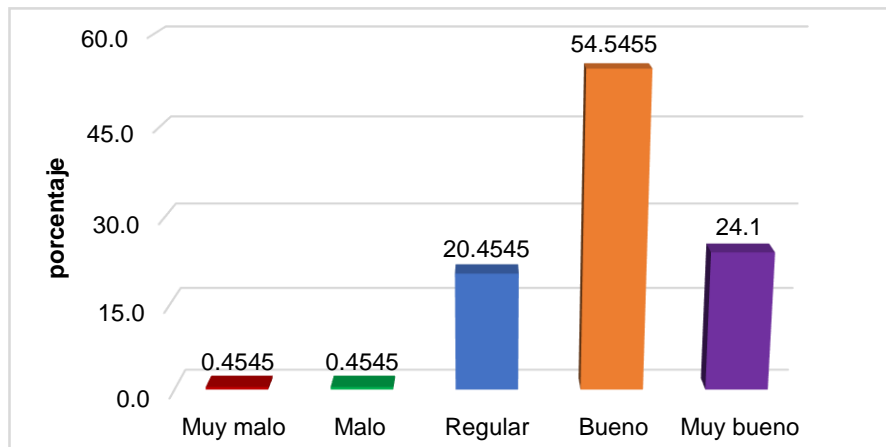
	f	%
Muy malo	1	0.5
Malo	1	0.5
Regular	45	20.5
Bueno	120	54.5
Muy bueno	53	24.1
Total	220	100.0

Fuente: Elaboración propia



Figura 2.

Desempeño didáctico de los docentes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.



Interpretación y análisis:

En la tabla 5 y figura 2, se observa que la mayoría de los estudiantes el 54.5% considera bueno el desempeño didáctico de los docentes de la Universidad Andina del Cusco, donde el docente emplea estrategias de enseñanzas adecuadas, realiza actividades pertinentes a los temas de estudio, diversificando las estrategias de evaluación.

1.2. Resultados de la variable Nivel de desempeño docente

Tabla 6

Nivel de desempeño docente en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

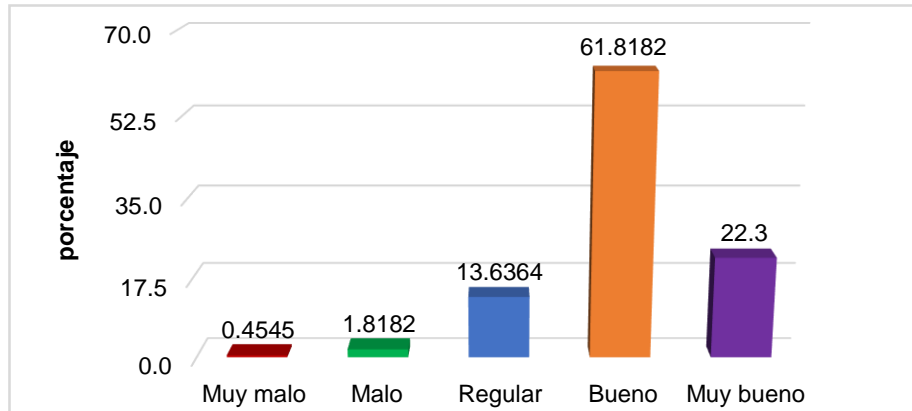
	f	%
Muy malo	1	0.5
Malo	4	1.8
Regular	30	13.6
Bueno	136	61.8
Muy bueno	49	22.3
Total	220	100.0

Fuente: Elaboración propia



Figura 3.

Nivel de desempeño docente en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.



Interpretación y análisis:

En la tabla 6 y figura 3, se observa que el nivel de desempeño docente percibido por el 61.8% de los estudiantes es bueno, considerando que tanto el desempeño académico como el desempeño didáctico es bueno en los docentes.

2. Satisfacción de los estudiantes

2.1. Resultados de las dimensiones de la variable Satisfacción de los estudiantes

Para describir es la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco. Se consideró las dimensiones de: satisfacción con la planificación docente y satisfacción por clases con predominancia procedimental. Los resultados se presentan a continuación:



A) Satisfacción con la planificación docente

Tabla 7

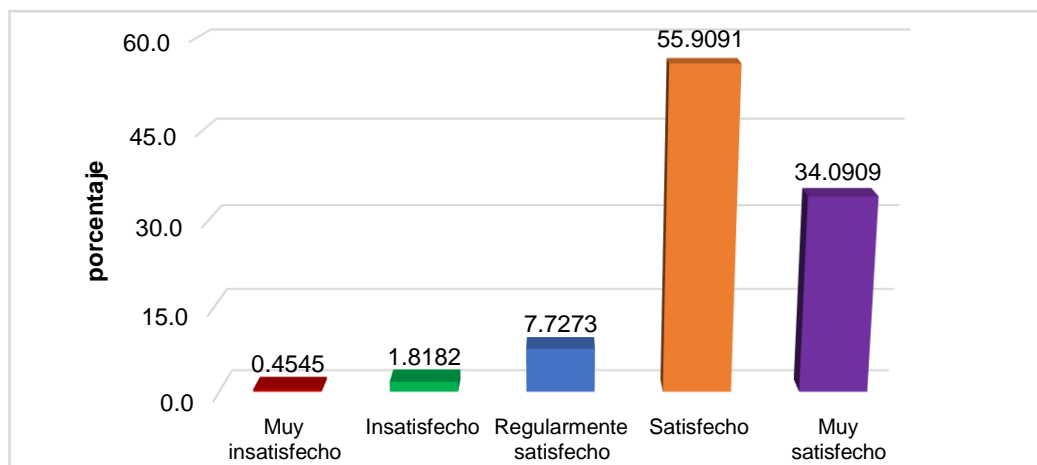
Satisfacción con la planificación docente en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

	f	%
Muy insatisfecho	1	0.5
Insatisfecho	4	1.8
Regularmente satisfecho	17	7.7
Satisfecho	123	55.9
Muy satisfecho	75	34.1
Total	220	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.

Satisfacción con la planificación docente en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.



Interpretación y análisis:

De la tabla 7 y figura 4, se observa que el 55.9% de los estudiantes, se encuentran satisfechos con la planificación que el docente realiza en la escuela profesional de estomatología, debido a que los docentes presentan el syllabus del curso



con los contenidos, metodología y evaluación, las sesiones de enseñanza y aprendizaje guardan relación con el contenido del syllabus, el docente adecua la dosificación del tiempo en las sesiones de clases, elaborando sesiones de enseñanza y aprendizaje pertinentes, con ayuda de materiales didácticos, cumpliendo las guías de las asignaturas y la planificación programada.

B) Satisfacción por clases con la predominación procedimental

Tabla 8

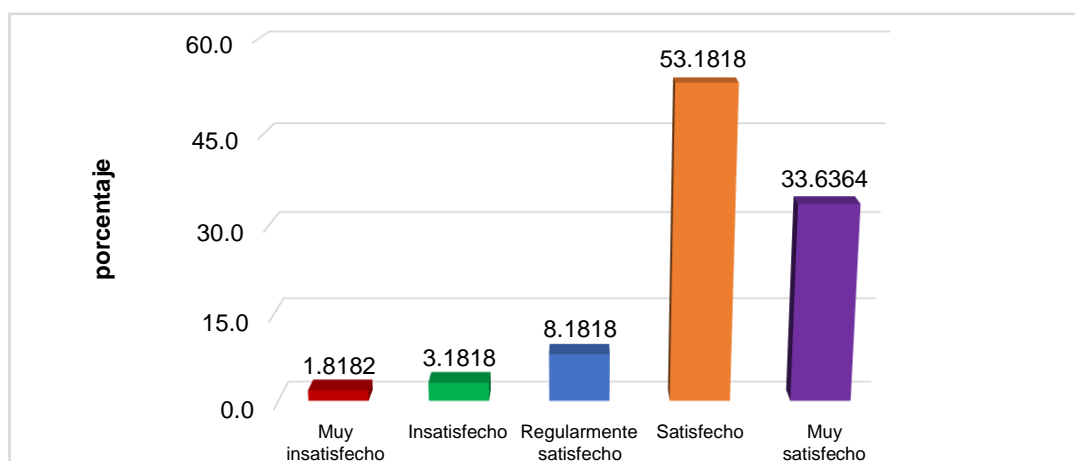
Satisfacción por clases con predominancia procedimental en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

	f	%
Muy insatisfecho	4	1.8
Insatisfecho	7	3.2
Regularmente satisfecho	18	8.2
Satisfecho	117	53.2
Muy satisfecho	74	33.6
Total	220	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5.

Satisfacción por clases con predominancia procedimental en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.





Interpretación y análisis:

En la tabla 7 y figura 5, se observa que la mayoría de los estudiantes el 53.2% se encuentran satisfechos por las clases con predominancia procedimental, sientes que se están formando con idoneidad en las clases prácticas clínicas y el docente emplea estrategias para identificar los saberes previos del estudiante.

2.2. Resultados de la variable Satisfacción de los estudiantes

Tabla 9

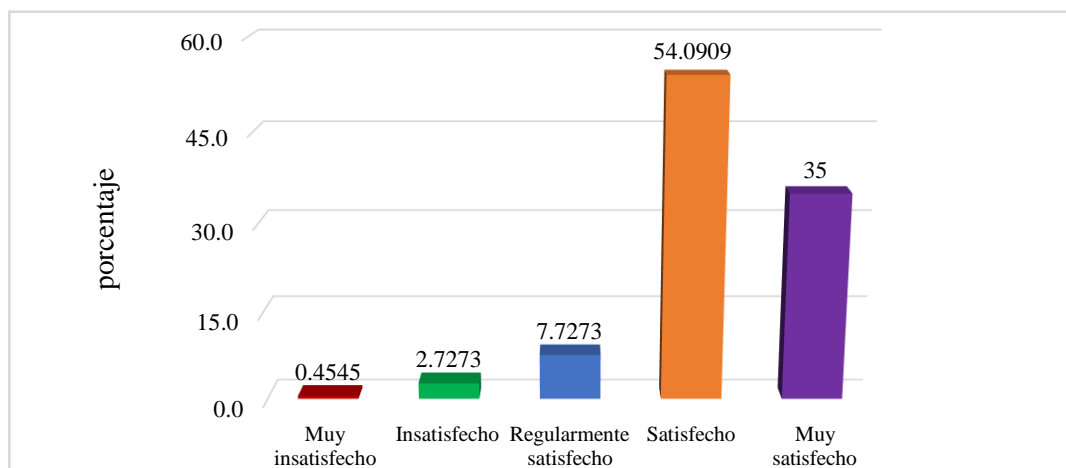
Satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

	f	%
Muy insatisfecho	1	0.5
Insatisfecho	6	2.7
Regularmente satisfecho	17	7.7
Satisfecho	119	54.1
Muy satisfecho	77	35.0
Total	220	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6.

Satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.





Interpretación y análisis:

En la tabla 8 y figura 6, el 54.1% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la enseñanza que los docentes brindan en la escuela profesional de estomatología, respecto a la planificación de los docentes y por las clases con predominancia profesional.

3. Pruebas de hipótesis

Para determinar relación significativa entre el nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones de desempeño docente con la variable satisfacción de los estudiantes, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de -1 a 1 .

3.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable Desempeño docente y la variable Satisfacción de los estudiantes

A) Desempeño académico y Satisfacción de los estudiantes

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología



de la Universidad Andina del Cusco.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Tabla 10

Desempeño académico y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Desempeño académico	SATISFACCIÓN										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%
Muy malo	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%
Malo	1	0.5%	1.0	0.5%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.4%
Regular	0	0.0%	4	1.8%	10	4.5%	11	5.0%	1	0.5%	26	11.8%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	6	2.7%	104	47.3%	42	19.1%	152	69.1%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.8%	34	15.5%	38	17.3%
Total	1	0.5%	6	2.7%	17	7.7%	119	54.1%	77	35.0%	220	100%
<i>Prueba Chi cuadrado $X = 243.058$</i>							<i>$p = 0.000$</i>					
<i>Correlación de Spearman = 0.628</i>							<i>$p = 0.000$</i>					

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre el desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 62.8%.



B) Desempeño didáctico y Satisfacción de los estudiantes

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el desempeño didáctico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el desempeño didáctico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Tabla 11

Desempeño didáctico y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Desempeño didáctico	SATISFACCIÓN										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%
Muy malo	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%
Malo	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%
Regular	0	0.0%	4	1.8%	15	6.8%	22	10.0%	4	1.8%	45	20.5%
Bueno	0	0.0%	1	0.5%	2	0.9%	90	40.9%	27	12.3%	120	54.5%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	3.2%	46	20.9%	53	24.1%
Total	1	0.5%	6	2.7%	17	7.7%	119	54.1%	77	35.0%	220	100%
<i>Prueba Chi cuadrado $X = 393.973$</i>							<i>$p = 0.000$</i>					
<i>Correlación de Spearman = 0.653</i>							<i>$p = 0.000$</i>					

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre el desempeño didáctico y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco., donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 65.3%.



3.2. Resultados para la relación entre la variable Nivel de desempeño docente y la variable Satisfacción de los estudiantes

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Tabla 12

Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Desempeño docente	SATISFACCIÓN										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy malo	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%
Malo	0	0.0%	3.0	1.4%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.8%
Regular	0	0.0%	3	1.4%	14	6.4%	12	5.5%	1	0.5%	30	13.6%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	2	0.9%	101	45.9%	33	15.0%	136	61.8%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	2.7%	43	19.5%	49	22.3%
Total	1	0.5%	6	2.7%	17	7.7%	119	54.1%	77	35.0%	220	100%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 4661.353</i>							<i>p = 0.000</i>					
<i>Correlación de Spearman = 0.697</i>							<i>p = 0.000</i>					

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco., donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 69.7%.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En el presente estudio se encontró que el nivel de desempeño de los docentes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco es alto descartando que el desempeño docente es medio.

5.2. Limitaciones del estudio

Accesibilidad para poder realizar encuestas.

Limitada participación de los alumnos para realizar encuestas.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014), en su tesis, *Satisfacción estudiantil con la calidad de los servicios educativos en Instituciones Privadas y Públicas del Valle de Toluca (México)*, expresan que el nivel del promedio de satisfacción estudiantil se encuentra mayormente satisfechos con los docentes por la capacitación y habilidad para la enseñanza. *Tomando esta cita como referencia para la presente investigación “El nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019-II”, se llega al siguiente resultado: existe relación entre el nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes. Es decir, conocer la satisfacción de los estudiantes*



permite adoptar decisiones y medidas, que más allá de mejorar el desempeño docente se busca la calidad en la educación.

Pereira (2014). Sustentó la tesis: La educación superior universitaria calidad percibida y satisfacción de los egresados. El objetivo de esta tesis fue desarrollar y aprobar de manera práctica un instrumento que mide la calidad percibida por los estudiantes que han culminado sus estudios en la Universidad Pública Española, la cual permitiría conocer cuáles son los componentes o las dimensiones en relación a los cuales los egresados identifican la calidad global de la Universidad. Se llegó a la conclusión. Acerca de la validación de la idea de que el egresado de una institución universitaria tiene una percepción única de nivel de la calidad sobre la universidad donde ha culminado sus estudios, que es llamada la calidad percibida global. En segundo lugar, se ha validado una serie de dimensiones que el exestudiante capta como integrantes de lo que es calidad. En tercer lugar, se demostró una relación significativa positiva y directa entre la calidad percibida por el egresado y su satisfacción global. *Tomando esta cita como referencia para la presente investigación “El nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019-II”, se llega al siguiente resultado:* A la vez esta tesis trata de determinar que hay una relación directa y positiva entre la calidad y satisfacción de los estudiantes, lo cual nosotros también buscamos demostrar en nuestro estudio.

Por su parte Arroyo (2018) en su investigación **“el desempeño docente y su relación con la formación de los estudiantes”** llegó al siguiente resultado: existe una alta relación significativo entre el desempeño docente se relaciona directa y la formación profesional en biología de los estudiantes; y por lo tanto esta relación se refleja en la satisfacción de los estudiantes con su formación que reciben. Una



adecuada formación depende mucho de la calidad del docente, es decir el buen nivel de desempeño docente. *Tomando esto resultados como referencia llegamos a la conclusión de que un buen desempeño docente permite a los estudiantes una buena formación que se refleja en la satisfacción de los mismo.*

Asimismo, Hinostrza (2016) en su investigación “**Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica**” encontró una relación directa y significativa entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica, dado que el nivel de significancia y el coeficiente de correlación son: 0.01 y 0.768 respectivamente, es decir existe un alto grado de asociación entre estas variables. *Este resultado principalmente es muy semejante al resultado “Contraste de la hipótesis general” que se llegó en la presente investigación: “existe una relación significativa entre el nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes” con nivel de significancia del 0.01 y con coeficiente de 0.650, es decir existe una alta asociación entre las variables.*



CONCLUSIONES

Primera: existe relación significativa entre el nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019- II, dado que el nivel de significancia es de 0.01 y el valor del coeficiente Rho es del 0.650, es decir existe una asociación positiva o directa relativamente alta entre las variables. De estos resultados se deduce que, si se mejora el nivel de desempeño docente es de esperar que mejore el grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco.

Segunda: con respecto a la primera hipótesis específica, se concluye que el nivel de desempeño de los docentes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019-II, es alto; que viene a ser un resultado extraída de la calificación de los estudiantes, sin embargo es necesario señalar que este resultado es relativo, dado que representa el 73.2% de la población de estudio, que es un porcentaje alto, pero no el total, seguida del nivel medio con un 16,4%. De estos resultados se infiere que la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco cuenta con docentes de alto desempeño académico.

Tercera: con respecto a la segunda hipótesis específica, se concluye que el nivel de desempeño de los docentes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019-II, es alto; que viene a ser un resultado extraída de la calificación de los estudiantes, sin embargo es necesario señalar que este resultado es relativo, dado que representa el 73.2% de la población de estudio, que es un porcentaje alto, pero no el total, seguida del nivel medio con un 16,4%. De estos resultados se infiere que la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco cuenta con docentes de alto desempeño académico.



Cuarta: con respecto a la tercera hipótesis específica, se concluye que el grado de relación entre las dimensiones del desempeño docente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019-II, es significativo; que viene a ser un resultado extraída de la calificación de los estudiantes, dado que el nivel de significancia es del 0.01 tanto para la asociación entre la dimensión fundamentos teóricos en el desempeño docente y satisfacción del estudiante, así como para la asociación entre la dimensión empleo de estrategias didácticas en el desempeño docente y satisfacción del estudiante. De estos resultados se infiere que la mejora de las dos dimensiones del desempeño docente mejoraría la satisfacción del docente.



SUGERENCIAS

Primera: en cuanto al nivel de desempeño docente, se sugiere la implementación de medidas para el mejoramiento del desempeño docente, por medio de capacitaciones y otros programas que tengan como finalidad el mejoramiento del desempeño en los docentes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina; puesto que como se ha se pudo comprobar en esta investigación esto tendría un efecto positivo en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela. Una justificación fuerte, para implementar estas medidas, se sustenta en que una población estudiantil satisfecho con el desempeño de docente, es un buen indicador de la calidad educativa en la universidad mencionada.

Segunda: en cuanto al nivel de desempeño de los docentes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina, se sugiere que, en las medidas mencionadas, se incluya capacitaciones que estén direccionados al mejoramiento del desempeño de los docentes y con el objetivo de ofrecer una educación de calidad en la universidad.

Tercera: en cuanto al nivel de satisfacción que presentan los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco, se sugiere que, se recomienda hacer estudios periódicos considerando un tiempo adecuado para que no genere muchos gastos, y con el objetivo de ofrecer una educación satisfactoria para los estudiantes, asimismo esta variable es un importante indicador de la calidad de educación.

Cuarta: en cuanto a las dimensiones del desempeño docente, se sugiere la implementación de medidas y capacitaciones o cursos para el mejoramiento del manejo de fundamentos teóricos y en el empleo de estrategias didácticas que en general tengan la finalidad de potenciar el desempeño de los docentes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina; puesto que, como se pudo comprobar en esta investigación, estas dos



dimensiones tendría un efecto positivo en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela. El fundamento, para implementar estas medidas, se justifica en que los docentes con un buen nivel de desempeño prestan enseñanzas de calidad.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, O. (2006). *Administración del personal docente*: Lima, Editorial Udegraf.
- Artunduaga, L. A. (2005). *Seminario Internacional de la Evaluación del Desempeño de Docentes en el marco de la carrera magisterial*. Recuperado el 05 de noviembre del 2009, de http://www.ciberdocencia.gob.pe/archivos/Eval_docente_Luis_Artunduaga.pdf.
- Bretel, L. (2002). *Consideraciones y propuestas para el diseño de un sistema de Evaluación del desempeño docente en el marco de una redefinición de la carrera magisterial*. Recuperado el 05 de mayo del 2008, de http://espanol.geocities.com/cne_magisterio/3/1.1.e_Luis_Bretel.htm.
- Cuenca, R. (2011). *La Carrera Pública Magisterial. Una mirada atrás para avanzar*. Recuperado el 25 de julio del 2012, de http://www.tarea.org.pe/images/Tarea76_21_Ricardo_Cuenca.pdf
- Díaz, H. (2009). *Carrera Pública Magisterial. Desafíos para el gobierno y los docentes*. Recuperado el 08 de mayo del 2010, de http://tarea.org.pe/modulos/Boletin_revistas/Tarea_72/Tarea72_Hugo-Diaz.pdf.
- Diccionario de la lengua española (2001). *Diccionario digital* (22ava. ed.). Recuperado el 10 de octubre del 2009, de <http://buscon.rae.es/draeI/html/cabecera.htm>.
- Dirección Regional de Educación del Callao. (2011) *Proyecto Educativo regional del Callao*. Recuperado el 15 de diciembre del 2011, de <http://190.223.52.140/siarcallao/public/docs/119.pdf>
- García, S. (mayo, 2002). *La Validez y la Confiabilidad en la Evaluación del Aprendizaje desde la Perspectiva Hermenéutica*. Revista pedagógica, vol.23, N°67, 297-318.
- Guerrero, L. (2008, Año V). Perú: Desarrollo docente, aportes para el debate, Revista Foro Educativo, 14, p.120.
- Hernández, M. S. A., Guerrero, I., Rueda, R. (2006). *Una propuesta innovadora de evaluación docente*. Recuperado el 06 de julio del 2010, de <http://148.204.73.101:8008/jspui/bitstream/123456789/151/1/m06.doc>.



- Jiménez, J. A. (2008). *Cuatro modelos de evaluación docente*, Recuperado el 02 de agosto del 2010, de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-350-1-cuatro-modelos-de-evaluacion-docente.html>.
- Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. México, ELIAC.
- León, P. R. (2006). *El estilo de liderazgo del director y el nivel de desempeño docente en las I.E. Públicas del distrito de la Perla-Callao en el año 2006*. Tesis para optar el grado de magister. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Lima, Perú.
- Maciel, C. (2005, agosto). *La Formación Docente: Mitos Problemas y Realidades, en Protagonismo Docente en el Cambio Educativo*, PRELAC, 1, p. 80.
- Manzi, J. (2006). *La evaluación del desempeño profesional docente en Chile*, Recuperado el 15 de agosto del 2010, de http://www.ciberdocencia.gob.pe/archivos/Eval_docente_Jorge_Manzi.pdf
- Mateo, J. (2005). *La Evaluación educativa, su práctica y otras metáforas*. Perú. ICEHORSORI.
- Martín, E. (2010). *¿En qué medida la evaluación está contribuyendo a la mejora de la calidad de la educación?*, Recuperado el 09 de enero del 2011, de <http://www.pensamientoiberoamericano.org/xnumeros/7/pdf>.
- Mateo, J. (2005). *La Evaluación educativa, su práctica y otras metáforas*. Perú. ICEHORSORI.
- Medrano, V. R. (2010). *“Desempeño docente en instituciones educativas públicas entre participantes y no participantes del programa de capacitación docente en maestría convenio UNE- Región Callao”*. Tesis para optar el grado de magíster en ciencias de la educación. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú.
- Mendivil, L. (2011). *¿Qué aprender de las experiencias de evaluación docente que realizamos? El caso peruano*, Recuperado el 20 de enero del 2011, de http://riied.uniandes.edu.co/archivos/Seminarios/2_LuzmilaMendivilTrelles.pdf
- Ministerio de Educación de Colombia (2003). *Manual de evaluación de desempeño*.



Santa Fe de Bogotá, D.C. Ministerio de Educación de la república de Chile (2008). *Marco para la buena enseñanza*. Recuperado el 10 de abril del 2010, de <http://www.docentemas.cl/docs/MBE2008.pdf>

Ministerio de Educación del Perú (1990). *Reglamento de la ley del profesorado* DS. N° 019-90. Recuperado el 05 de mayo del 2011, de <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/RegProfesorado.php>

Ministerio de Educación del Perú. (1997). *Currículo de formación docente de secundaria*. Recuperado el 25 de julio del 2012, de <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/xtras/dinfocaprimariaysecundaria.ph>

Ministerio de Educación del Perú (2003). *Informe de la nueva docencia en el Perú*. Recuperado el 8 de abril del 2010, de http://www.ciberdocencia.gob.pe/libros/nueva_docencia_pdf.

Ministerio de Educación del Perú (2007). *Sistema de evaluación de desempeño docente SEDD*. Programa de educación en áreas rurales PEAR. Lima: MED,

Ministerio de Educación del Perú (2007). *Gestión pedagógica*. Ley 29062. Recuperado el 10 de julio del 2010, de http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_29062.php

Ministerio de Educación del Perú (2007). *Foro Nacional de Educación para Todos*. Recuperado el 26 de julio del 2012, <http://www.minedu.gob.pe/educacionparatodos/Políticas.php>

Ministerio de Educación del Perú (2008). *Nueva carrera pública magisterial*. Ley N° 29062. Recuperado el 10 de agosto del 2010, de http://ciberdocencia.gob.pe/archivos/CPM_doctrab.pdf.

Ministerio de Educación del Perú. (2011). Directiva 053-2011-ME. Recuperado el 20 de enero del 2012, de <http://www.educacionenred.com/Noticia/?portada=14022>

Ministerio de Educación del Perú. (2012). Resultados de la evaluación internacional PISA 2009. Recuperado el 15 de mayo del 2012, de <http://www2.minedu.gob.pe/digesutp/formacioninicial/?p=558>



- Montenegro, I. A. (2003). *Desempeño docente*. Santa Fe de Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Montenegro, I. A. (2003) *Calidad educativa y profesión docente modelos e instrumentos*. Colombia, Corporativa editorial magisterio.
- Montenegro, I. A. (2007) *Evaluación de desempeño docente. Fundamentos, modelos e instrumentos*. (2da ed.). Colombia, Corporativa editorial magisterio.
- Nieves, F. E. (1996). *El Desempeño Docente y el Clima Organizacional del Liceo "Agustín Codazzi" de Maracay*, Estado Aragua. Recuperado el 10 de enero del 2010, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=847601>
- Ramírez, B. (2006) *Evaluación Integral del desempeño profesional de los docentes de educación secundaria de menores de la UGEL N° 6 de Lima, para el mejoramiento de la calidad de la enseñanza y educación*. Tesis para optar el grado de Magíster en ciencias de la educación. Universidad Nacional "Enrique Guzmán y Valle". Lima-Perú.
- Rincos, J. (2005). *Relación entre el estilo de liderazgo del director y desempeño docente del valle de Chumbao de la provincia de Andahuaylas*. Tesis para optar el grado de magister, UNMSM, Lima, Perú.
- Rizo, H. (2005, Julio). Evaluación del desempeño docente. Tensiones y tendencias.
- PRELAC, 1, p. 148. Rueda, M., & Landesmann, M. (1999). *Un Instrumento de evaluación Formativa para Profesores de ciencias de la nutrición y de los alimentos, en ¿Hacia una Nueva Cultura de la Evaluación de los Académicos?*, Pensamiento Universitario. México, UNAM.
- Rueda, M. (2009). *La evaluación del desempeño docente: consideraciones desde el enfoque*. Recuperado el 15 de setiembre del 2010, de <http://redie.uabc.mx/contenido/vol11no2/contenido-rueda3.pdf>
- Saavedra, M. S. (2004). Evaluación del aprendizaje. Conceptos y técnicas. México,
- Stegmann, T (2006). *Evaluación del desempeño docente*. Recuperado el 20 de marzo del 2010, de [http://www.fundacionsepec.cl/estudio/archivos/agosto/Bases Psicológicas del MBE](http://www.fundacionsepec.cl/estudio/archivos/agosto/Bases%20Psicológicas%20del%20MBE).



Valdés, H (2000). *Encuentro Iberoamericano sobre evaluación de desempeño docente*. Recuperado el 02 de abril del 2010, de <http://www.oei.es/de/rifad02.htm>.

Valdés, H. (2005). *Evaluación del desempeño docente y la carrera magisterial*. Experiencia cubana. Recuperado el 05 de mayo del 2010, de http://www.oei.es/docentes/publicaciones/docentes/evaluacion_desempeno_carrer_profesional_docente_1_edicion.pdf.

Valdés, H. (2009, febrero). *Enfoques actuales de la evaluación docente Videoconferencia*. Experiencias latinoamericanas de evaluación del desempeño docente-Chile, Colombia, Cuba, México. Lima, Lima, Perú: Consejo Nacional de Educación.

Vásquez, W. M. (2009). “*Evaluación del desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes del nivel secundario en el área de matemática de la Instituciones educativas estatales del distrito de Carmen de la Legua Reynoso, en el año 2008*”. Tesis para optar el grado de magíster en ciencias de la educación. Universidad Nacional “Enrique Guzmán y Valle”. Lima-Perú



ANEXOS



Anexo 1

Encuesta a los alumnos para conocer su percepción acerca del desempeño docente en la Escuela Profesional de Estomatología.

CUESTIONARIO N 1

VARIABLE: DESEMPEÑO DOCENTE.

DIMENCION: MANEJO DE FUNDAMENTOS TEORICOS

INDICADOR: Amplitud de fundamentos teóricos.

1.- El docente tiene dominio de los conceptos fundamentales del área curricular que enseña.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

2.- Demuestra conocimiento actualizado, comprensión de las teorías y prácticas pedagógicas.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

3.- Planifica la enseñanza y aprendizaje garantizando la coherencia de los contenidos curriculares.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

4.- El docente planifica una equilibrada relación entre teoría y práctica.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5



INDICADOR: Pertinencia de los contenidos teóricos.

1.- Explica de manera clara, explica de manera clara los contenidos de la asignatura.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

2.- Relaciona los contenidos de la asignatura con los contenidos de otras

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

3.- Resuelve las dudas relacionadas con los contenidos de la asignatura

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

4.- Explica la utilidad de los contenidos teóricos y prácticos para la actividad profesional.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

INDICADOR: Contenidos que propician el desarrollo personal

1.- Muestra compromiso y entusiasmo en sus actividades docentes

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

2.- Toma en cuenta las necesidades, intereses y expectativas del grupo

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5



3.- Propicia el desarrollo de un ambiente de respeto y confianza

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

4.- Propicia la curiosidad y necesidad de aprender.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

5.- Existe la impresión de que se toma represalias con algunos estudiantes

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

4.- Hace interesante la asignatura

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

DIMENSION: Empleo de estrategias didácticas

1.- El docente emplea estrategias de enseñanzas adecuadas.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

2.- Las actividades que el docente realiza en clase es pertinente a los temas de estudio.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

3.- El docente diversifica las estrategias de evaluación.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5



VARIABLE: Satisfacción estudiantil

INDICADOR: Satisfacción con la planificación con el docente.

1.- El docente presenta el syllabus del curso con los contenidos, metodología y evaluación.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

2.- El docente presenta y explica, la metodología de la enseñanza y aprendizaje

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

3.- Las sesiones de enseñanza y aprendizaje guardan relación con el contenido del syllabus

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

4.- El docente adecua la dosificación del tiempo en las sesiones de clases

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

5.- El docente elabora sesiones de enseñanza y aprendizaje pertinentes.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

6.- El docente elabora materiales didácticos para las sesiones de enseñanza y aprendizaje.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5



7.- El docente cumple con las guías de las asignaturas.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

8.- El docente cumple con la planificación programada

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

INDICADOR: Satisfacción con las clases con predominanciaprocedimental

1.- Esta Ud. Satisfecho con la enseñanza que le brinda el docente en relación a la parte procedimental.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

2.- Cree Ud. Que le están formando para asumir con idoneidad las prácticas clínicas.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

3.- Se siente satisfecho con las prácticas realizadas

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

4.- El docente emplea estrategias para identificar los saberes previos del estudiante.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5



142	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	
143	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4
144	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	
145	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	
146	5	5	4	3	4	5	5	3	5	5	6	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
151	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	5	3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
163	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
166	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	
174	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
180	5	5	5	5	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
186	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	
187	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	
188	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	1	5	6	6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	
189	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	



191	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
192	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
193	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
194	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	2	3	3	2	4	5	5	5	5	4	2	4	4	3	4	2	3		
195	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	2	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
199	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
200	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	
203	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	1	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
204	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4		
205	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
206	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
207	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	2	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4		
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
217	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	1 4 6	5	5	4	3	4	5	5	3	5	5	6	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	



ESCUELA DE POSGRADO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Cusco 28 de noviembre del 2019

Oficio. N° 770-EPG-UAC

Sr. Dr. Juan Carlos Valencia Martínez

Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

Universidad Andina del Cusco

PRESENTE.

Asunto. Se cita permiso para aplicación de encuestas estudiantes

De mi mayor consideración

Mediante el presente me dirijo a Ud. A efecto de solicitarle permiso para que el Sr. Fabrizio Rodríguez Farfán, alumno de la maestría en Docencia Universitaria quiere aplicar una encuesta a los estudiantes como parte de su trabajo de investigación intitulado "Nivel de desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco 2019" Por lo que deseamos en aras de la investigación se autorice dichas encuestas que redundaran en el mejor desempeño de los estudiantes y docentes de la prestigiosa Escuela de Estomatología.

Sin otro particular me despido de Ud. Reiterándole los muestra de mi estima personal.



PROVEIDO N° 201 - 2019-E.P - Est. - UAC

A: **FABRIZIO RODRIGUEZ FARFAN**
ESTUDIANTE DE LA MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

DE: **MIG. RUDYARD JESUS URRUTIA CARMENHO**
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

REF: **SOLICITUD N°58520**

FECHA: **Cusco, 09 de Diciembre del 2019**

Visto el documento de la referencia, **AUTORIZESE** a **RODRIGUEZ FARFAN, FABRIZIO** estudiante de la Maestria en Docencia Universitaria, aplicar una encuesta a los estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología para la realización de su trabajo de investigación en los honorarios que el interesado vea por conveniente.

Atentamente

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
Facultad de Ciencias de la Salud
Cusco
Mg. Rudyard Jesus Urrutia Carmenho
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE ESTOMATOLOGIA

BUUC/svwo
CT/ARCH