



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**Universidad
Andina
del Cusco**

Tesis

DESEMPEÑO DOCENTE EN LA VIRTUALIDAD CON LA
SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA ESCUELA PROFESIONAL
DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO EN EL AÑO 2022

Línea de Investigación: Recursos Humanos y Gestión en Establecimientos
y Servicios de Salud.

Presentado por:

Carlos Alberto Velasquez Angulo

ORCID: 0009-0003-2726-2545

Para Optar al Título Profesional de Médico Cirujano

Asesor:

Dr. Wilbert Silva Cáceres

ORCID: 0000-0002-9647-730X

CUSCO – PERÚ

2024



Datos del autor	
Nombres y apellidos	Carlos Alberto Velasquez Angulo
Numero de documento de identidad	71849326
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0003-2726-2545
Datos del autor	
Nombres y apellidos	
Numero de documento de identidad	
URL de Orcid	
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	MSc. Wilbert Silva Caceres
Numero de documento de identidad	23839399
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-9647-730X
Datos del jurado	
Presidente del jurado (Jurado 1)	
Nombres y apellidos	Dra. Herminia Naveda Cahuana
Numero de documento de identidad	23883499
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Dra. Miluska Frisancho Camero
Numero de documento de identidad	23894327
Jurado 3	
Nombres y apellidos	MSc. Franklin Miranda Solis
Numero de documento de identidad	40164960
Jurado 4	
Nombres y apellidos	MSc. Carlos Pascual Mamani Tagle
Numero de documento de identidad	29220757
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Recursos Humanos y Gestión en Establecimientos y Servicios de Salud.



DESEMPEÑO DOCENTE EN LA VIRTUALIDAD CON LA SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO EN EL AÑO 2022

por VELASQUEZ ANGULO Carlos Alberto

Fecha de entrega: 27-mar-2024 04:17p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2315397656

Nombre del archivo: Velasquez_Angulo_Carlos_Alberto.docx (623.02K)

Total de palabras: 19087

Total de caracteres: 111620



DR. WILBERT SILVA CACERES
DIRECTOR DEL C.M. METROPOLITANO
GERENCIA RED CUSCO
CMP 30993



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**Universidad
Andina
del Cusco**

Tesis

DESEMPEÑO DOCENTE EN LA VIRTUALIDAD CON LA
SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA ESCUELA PROFESIONAL
DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO EN EL AÑO 2022

Línea de Investigación: Recursos Humanos y Gestión en Establecimientos
y Servicios de Salud.

Presentado por:

Carlos Alberto Velasquez Angulo

ORCID: 0009-0003-2726-2545

Para Optar al Título Profesional de Médico Cirujano

Asesor:

Dr. Wilbert Silva Cáceres

ORCID: 0000-0002-9647-730X

CUSCO – PERÚ

2024



DR. WILBERT SILVA CACERES
DIRECTOR DEL C.M. METROPOLITANO
GERENCIA RED CUSCO
CMP 30993



DESEMPEÑO DOCENTE EN LA VIRTUALIDAD CON LA SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO EN EL AÑO 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%	12%	2%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet		5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet		2%
3	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet		1%
4	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante		1%
5	diu.unheval.edu.pe Fuente de Internet		1%
6	repositorio.unife.edu.pe Fuente de Internet		1%
7	www.redalyc.org Fuente de Internet		1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet		1%



Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



DR. WILBERT SILVA CACERES
DIRECTOR DEL C.M. METROPOLITANO
GERENCIA RED CUSCO
CMP 30993

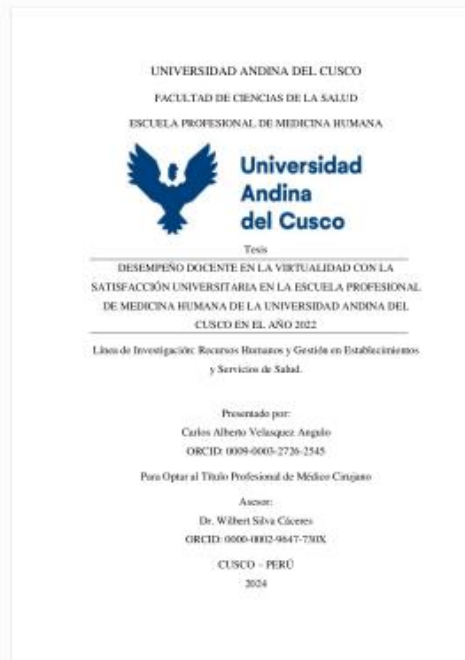


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Carlos Alberto VELASQUEZ ANGULO
Título del ejercicio: casi tesis
Título de la entrega: DESEMPEÑO DOCENTE EN LA VIRTUALIDAD CON LA SATISFA...
Nombre del archivo: Velasquez_Angulo_Carlos_Alberto.docx
Tamaño del archivo: 623.02K
Total páginas: 91
Total de palabras: 19,087
Total de caracteres: 111,620
Fecha de entrega: 27-mar.-2024 04:17p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2315397656



DR. WILBERT SILVA CACERES
DIRECTOR DEL C.M. METROPOLITANO
GERENCIA RED CUSCO
CMP 30993



AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis dictaminantes y asesor quienes supieron orientar la elaboración de este proyecto con su experiencia y conocimientos en investigación, ya que fueron fundamentales en la realización del presente trabajo.



DEDICATORIA

A mis queridos padres. Estoy infinitamente agradecido por su inquebrantable cariño y apoyo moral, sirvieron como mi principal fuente de motivación y cimiento para el desarrollo de mi vida profesional al inculcarme responsabilidad y deseos de superación. Agradecer a mi hermana, que siempre supo animarme y apoyarme cuando lo necesite.



JURADOS DE LA TESIS

Dra. HERMINIA NAVEDA CAHUANA

JURADO REPLICANTE – PRESIDENTA DEL JURADO

Dra. MILUSKA FRISANCHO CAMERO

JURADO REPLICANTE

MSc. FRANKLIN MIRANDA SOLIS

JURADO DICTAMINANTE

MSc. CARLOS PASCUAL MAMANI TAGLE

JURADO DICTAMINANTE

MSc. WILBERT SILVA CÁCERES

ASESOR



ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	viii
DEDICATORIA.....	ix
JURADOS DE LA TESIS.....	x
ÍNDICE.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
RESUMEN/ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación de Problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Justificación.....	5
1.3.1. Conveniencia.....	5
1.3.2. Relevancia social.....	5
1.3.3. Implicancia practica.....	6
1.3.4. Valor teórico.....	6
1.3.5. Utilidad metodológica.....	6
1.4. Objetivos de Investigación.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Delimitación del estudio.....	7
1.5.1. Delimitación espacial.....	7
1.5.2. Delimitación temporal.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	14
2.1.3. Antecedentes locales.....	19
2.2. Bases Teóricas.....	20



2.3. Marco Conceptual.....	45
2.4. Hipótesis.....	46
2.4.1. Hipótesis general.....	46
2.4.2. Hipótesis específicas.....	46
2.5. Variables e Indicadores.....	47
2.5.1. Identificación de variables.....	47
2.5.2. Operacionalización de variables.....	48
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	50
3.1. Alcance del Estudio.....	50
3.2. Diseño de Investigación.....	50
3.3. Población.....	51
3.4. Muestra.....	51
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	52
3.6. Validez y Confiabilidad de Instrumentos.....	53
3.7. Plan de Análisis de Datos.....	54
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
4.1. Resultados Respecto a los Objetivos Específicos.....	55
4.2. Resultados Respecto al Objetivo General.....	61
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	63
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	63
5.2. Limitaciones del estudio.....	63
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	64
5.4. Implicancias del estudio.....	67
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS.....	71
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	80



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Caracterización de la Población de Estudio.....	55
Tabla 2. Evaluación de la Normalidad de las Variables de Interés.....	56
Tabla 3. Matriz de Correlaciones Competencias del Docente y Satisfacción Universitaria.....	57
Tabla 4. Matriz de Correlaciones Recursos de Aprendizaje Virtual y Satisfacción Universitaria.....	57
Tabla 5. Matriz de Correlaciones Autoaprendizaje y Satisfacción Universitaria.....	58
Tabla 6. Matriz de Correlaciones Aprendizaje Colaborativo y Satisfacción Universitaria.....	59
Tabla 7. Nivel de Desempeño Docente en la Virtualidad.....	59
Tabla 8. Nivel de Satisfacción Universitaria.....	60
Tabla 9. Análisis de Fiabilidad de Desempeño Docente.....	60
Tabla 10. Análisis de Fiabilidad de Satisfacción Universitaria.....	61
Tabla 11. Matriz de Correlaciones Desempeño Docente y Satisfacción Universitaria....	61



RESUMEN

“Desempeño Docente en la Virtualidad con la Satisfacción Universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el Año 2022”

El presente estudio se realizó con el objetivo de “Determinar la correlación del desempeño docente en la virtualidad y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.”

La metodología del presente estudio corresponde a un diseño de tipo observacional, de alcance correlacional, transversal retrospectivo de tipo cuantitativo. Las variables consideradas para explicar el grado de satisfacción de los estudiantes en relación al servicio educativo son: Desempeño Docente y Satisfacción Universitaria. Se aplicó una encuesta, en base a preguntas cerradas en escala tipo Likert a los estudiantes de la escuela profesional de Medicina Humana, de los cuales acudieron a responder 519 estudiantes.

Los resultados de nuestro estudio mostraron que la edad promedio de los estudiantes fue de 23 años con un RIQ entre 20-26. Respecto al sexo se encontró que el 61.5% de los estudiantes son mujeres frente a un 38.5% de varones. Respecto al colegio de procedencia predominante el 53.4% de alumnos fueron de colegio privado. Respecto a la respuesta de nuestros cuestionarios, el décimo primer semestre fue el que más acudió con un 12.3% de respuesta. Respecto al desempeño docente la media fue de 58.6, de un puntaje entre 16 a 80. Respecto a la satisfacción universitaria la media fue de 72.5, de un puntaje entre 20 a 100. Respecto a la matriz de correlaciones el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) entre desempeño docente y satisfacción universitaria es alto, alcanzando un valor de 0.891, además, la significancia estadística es notable, con un valor p menor a 0.001.

La conclusión es que existe una alta satisfacción universitaria en relación al desempeño docente en la virtualidad realizada en el año 2022.

Palabras clave: Desempeño docente, satisfacción universitaria, virtualidad, educación.



ABSTRACT

“Teaching Performance in Virtuality with University Satisfaction in the Professional School of Human Medicine of the Andean University of Cusco in the Year 2022”

The present study was carried out with the objective of “Determining the correlation of teaching performance in virtuality and university satisfaction in the Professional School of Human Medicine of the Andean University of Cusco in the year 2022.”

The methodology of the present study corresponds to an observational, correlational, retrospective cross-sectional quantitative design. The variables considered to explain the degree of student satisfaction in relation to the educational service are: Teaching Performance and University Satisfaction. A survey was applied, based on closed questions on a Likert-type scale, to the students of the professional school of Human Medicine, of which 519 students responded.

The results of our study showed that the average age of the students was 23 years old with an IQR between 20-26. Regarding sex, it was found that 61.5% of the students are women compared to 38.5% men. Regarding the school of predominant origin, 53.4% of students were from private schools. Regarding the response to our questionnaires, the eleventh semester was the one with the most attendance with a 12.3% response. Regarding teaching performance, the average was 58.6, with a score between 16 and 80. Regarding university satisfaction, the average was 72.5, with a score between 20 and 100. Regarding the correlation matrix, the Spearman correlation coefficient (Rho) between teaching performance and university satisfaction is high, reaching a value of 0.891, in addition, the statistical significance is notable, with a p value less than 0.001.

The conclusion is that there is high university satisfaction in relation to teaching performance in virtuality carried out in 2022.

Keywords: Teaching performance, university satisfaction, virtuality, education.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En el contexto de la pandemia, la educación virtual fue la única que se utilizó al no ser segura la presencial; para muchos, casi todos, la única que se había experimentado hasta antes del 2020, siendo muy convencional, directa y, aunque con mucha diversidad de interacciones, sencilla de realizar, con muy pocos requisitos, brindándose en diversos lugares hasta de manera precaria, realidad que aqueja al país. Con la llegada de la pandemia, en el año 2020, se reconsideró si la educación valía la pena para arriesgar nuestras vidas, es así que se instaló un modelo de educación virtual, totalmente nuevo, que ayudó mucho a sobrellevarla.

La educación virtual, a diferencia, tan moderna y poco común al menos en el medio, supuso un reto bastante grande tanto para estudiantes como docentes, siendo la educación uno de los sectores más abandonados del país; sin embargo, también siendo uno de los pilares más relevantes en el desarrollo del ser humano. Fue un golpe duro y un gran retroceso para el desarrollo intelectual de toda la población mundial, quizás más aún para el Perú, por sus condiciones de país subdesarrollado el no poder adaptarse rápidamente a salir de su zona de confort y trabajar de una manera para la que nunca estuvo preparado, la educación virtual fue tan práctica y útil como desconocida.

Entrando a este mundo desconocido se toparon con muchos percances, fuera de los habituales de toda educación presencial. Problemas para comunicarse, que de darse no tendría razón de ser la educación, no habría ese intercambio de información y más importante aún no dejaría nada a los receptores. Problemas técnicos, raramente vistos



en una educación presencial convencional, se dieron de manera muy persistente en este medio, siendo la conectividad a internet, el uso del software nuevo para la gran mayoría y el desconocimiento de las “tecnologías de información y comunicación” (TIC) los más importantes. Problemas de disponibilidad, que eran condicionantes para poder calificar para ser parte de esta educación virtual, como el ingreso económico en una coyuntura en la cual la mayoría de empleos fueron restringidos en salvaguarda de las disposiciones de bioseguridad impuestas por el ministerio de salud, la tenencia de una computadora regularmente moderna con cámara y micrófono con conectividad a internet con una velocidad considerable, teniendo en cuenta que esta nueva educación virtual consta de una transmisión de audio y video de manera bidireccional en tiempo real, de manera fluida para que sea clara y entendible y así podamos hablar de una educación de calidad e interactiva. Es un modelo nuevo y muy efectivo, agradable para la mayoría, entendiendo que se aprovechan nuevos beneficios, como tener las clases grabadas y el ahorro de tiempo para desplazarse hasta la universidad, etc.

De acuerdo con la teoría de la educación superior, el desempeño docente puede definirse como el sistema empleado por los catedráticos en correspondencia con las siguientes funciones: metodología de enseñanza, direcciones educativas, búsqueda de conocimientos y la conexión entre estos, para así permanentemente formar profesionales comprometidos con la educación. Según Danielson (2011) dado que la educación está sujeta a una amplia gama de enfoques y efectos, no existen criterios establecidos por los cuales se pueda definir un buen desempeño docente. Rizo (2004) destacó el requerimiento de contar en las universidades con docentes comprometidos con la formación, investigación y proyección social. De esta forma, la eficacia de un



docente universitario depende de su crecimiento profesional y avance en las prácticas educativas.

Según la encuesta nacional realizada por la DIGESU a estudiantes de educación superior universitaria en 2019 se encontró que, sobre el nivel de conocimientos docente a nivel nacional, el 73,3% de los estudiantes reveló que la calidad fue buena, el 23,6% manifestaron que fue regular, y el 3,1% que fue mala (DIGESU, 2021).

La satisfacción académica se refiere a una favorable “evaluación subjetiva de un estudiante, de los diversos resultados y experiencias relacionados con la educación” (Inzunza et al., 2015); sin embargo, la satisfacción universitaria nunca fue perfecta en ningún nivel de educación, ni en ningún lugar en particular, siempre está a falta de mejoras más aun sabiendo que es cambiante y necesita de constante actualización. Por otra parte, “describir la satisfacción se relaciona con medir la calidad que se brinda al ofrecer un servicio, por tanto, hablar de la satisfacción en los alumnos es hablar de su apreciación sobre el servicio que les brinda la universidad” (Manrique y Sánchez, 2019).

En el estudio realizado por García et al. (2020) concluye que, respecto a la satisfacción universitaria con las técnicas de docencia de los profesores, 17.3% de los estudiantes estaban altamente satisfechos con las estrategias didácticas, mientras que el 61.7%, consideró estar medianamente satisfechos y 21% de los estudiantes se mostraron bajamente satisfechos. En cuanto a la satisfacción con el grado de competencias de los docentes, el 43.2% estaban muy satisfechos, 44.4% estaban satisfechos, el 8.6% estaban regularmente satisfechos y el 3.7% no estaban satisfechos.

Por lo cual, a través de esta investigación se pretende poner a la luz el rendimiento de los docentes en el transcurso de la pandemia en la enseñanza a través de las



plataformas virtuales y que tanto influyó en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la correlación del desempeño docente en la virtualidad con la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las características generales de la población de estudio?
2. ¿Cuál es la relación entre las competencias de los docentes y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022?
3. ¿Cuál es la relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022?
4. ¿Cuál es la relación entre el autoaprendizaje y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022?
5. ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje colaborativo y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022?
6. ¿Cuál es el nivel de desempeño docente en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022?



7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022?
8. ¿Cuál es el nivel de fiabilidad de los instrumentos desempeño docente en la virtualidad y satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022?

1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia

Este estudio tiene gran importancia porque implica un contexto actual, este dará conocimiento y alertará de los problemas en la formación médica al no tener una referencia de si la docencia universitaria en medicina se desarrolló de manera óptima, si sigue igual de mal que antes, o si ha empeorado por un mal manejo de las competencias virtuales que para todos los docentes fueron nuevas, o si mejoro por todas las comodidades que ofrece esta nueva modalidad, por lo que se hizo conveniente la realización de este estudio con el fin de identificar las deficiencias, subsanarlas y así consolidar la formación médica en la región y también sirva de base para futuras investigaciones.

1.3.2 Relevancia social

En la sociedad del Cusco se muestra una realidad poco estudiada en una población invisibilizada, en la cual la comunidad estudiantil médica siempre debe cumplir con sus docentes y no al revés. El conocer esta realidad y por lo tanto sus medidas correctivas es de ayuda para poder mejorar la formación médica a nivel del Cusco y así mejorar la calidad de atención de todos los pacientes que serán atendidos por estos futuros médicos.



1.3.3 Implicancia práctica

Este estudio brinda datos a los profesionales de esta rama para solucionar el problema de la falta de capacitación en el ámbito de la docencia universitaria que servirá para aumentar el nivel de exigencia docente para así mejorar la satisfacción estudiantil y, más importante aún, fortalecer la calidad de enseñanza médica.

1.3.4 Valor teórico

Con los resultados de la investigación planteada se busca aportar con evidencias, la relación entre el desempeño docente en la virtualidad y la satisfacción universitaria, de manera que se pueda contribuir al conocimiento que aún no se tiene en este tipo de población.

1.3.5 Utilidad metodológica

Se está brindando una data actualizada del desempeño docente en la virtualidad y la satisfacción universitaria calificados por la población estudiantil de la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la correlación del desempeño docente en la virtualidad y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Determinar las características generales de la población de estudio.
2. Determinar la relación entre las competencias de los docentes y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.



3. Determinar la relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.
4. Determinar la relación entre el autoaprendizaje y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.
5. Determinar la relación entre el aprendizaje colaborativo y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.
6. Evaluar el nivel de desempeño docente en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.
7. Evaluar el nivel de satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.
8. Evaluar la fiabilidad de los instrumentos desempeño docente en la virtualidad y satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.

1.5 Delimitación del Estudio

1.5.1 Delimitación espacial

Este estudio se realizó en la población estudiantil de la Escuela Profesional de Medicina Humana del 1ro al 14to ciclo de la Universidad Andina del Cusco.

1.5.2 Delimitación temporal

Este estudio se realizó con la revisión de las encuestas sobre desempeño docente y satisfacción universitaria recogidas del año 2022.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Beltrán et al. (2022) “Satisfacción del estudiante de contabilidad respecto al desempeño docente según su rango de antigüedad”. El objetivo del presente estudio es establecer el grado de satisfacción de los alumnos del curso de Contador Público del Instituto Tecnológico de Chetumal con relación al desempeño docente tomando en cuenta su antigüedad (con muchos años de experiencia, con años considerables y los recién contratados). Se realizó con un diseño observacional, correlacional con enfoque cuantitativo. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia y el cuestionario fue aplicado a 123 estudiantes. Se encontró que cuando hay profesores nuevos involucrados los alumnos experimentan un mayor nivel de satisfacción. Pero que se encuentran más satisfechos en el ámbito de los conocimientos con los profesores longevos. Y los docentes intermedios destacan con sus capacidades para transmitir y crear habilidades en los alumnos, generándoles una mayor satisfacción. Los resultados muestran que se requiere de una intervención proactiva y comprometida por parte de los educadores para percibir el comportamiento e identificar de manera oportuna algún problema que logre ocasionar el abandono por parte de los estudiantes. En cuanto a la relación de la satisfacción universitaria con el desempeño de los docentes longevos por dimensiones se encontró una correlación muy representativa siendo el coeficiente de Rho de Spearman de 0.409 para competencias docentes, 0.552 para conocimientos del docente, 0.359 para competencias a transmitir por el docente.



Castro et al. (2021) “Estrategias de autorregulación usadas por universitarios en entornos virtuales y satisfacción académica alcanzada en la pandemia”. El objetivo del presente trabajo fue identificar los métodos de aprendizaje utilizados por los alumnos de nivel superior y analizar la correlación que guarda con la satisfacción universitaria en la virtualidad. El diseño del estudio fue observacional, correlacional de tipo causal y transeccional o transversal para comprobar la hipotética correlación entre las variables. La investigación se llevó a cabo en la Universidad Arturo Prat y estuvo conformada por una población de 635 alumnos de nivel superior escuelas de Enfermería, Psicología y Kinesiología, del 2^{do} al 5^{to} año de formación que realizaron clases de manera virtual. El muestreo que se utilizó fue aleatorio simple y al final un 33,7 % de la población a estudiar se consideró para la muestra, con 214 alumnos. Si bien los alumnos refirieron un alto nivel de 75% de satisfacción universitaria, el grado de satisfacción con las clases por medio de la virtualidad fue más bajo, mostrando un nivel regular o sutilmente menor al promedio ideal. En el primer grupo de baja satisfacción con la virtualidad el seguimiento docente fue la dimensión que ayudó más a calcular la satisfacción universitaria, proporcionando 44,6% a la varianza explicada. Al introducir sucesivamente las demás dimensiones se puede apreciar que el porcentaje sube a 50,7% con la metodología de planificación y control; llega hasta 53,8% al agregar el componente motivacional y por último a 55,9% sumando la dimensión de trabajo colaborativo. En el segundo grupo de alta satisfacción con la virtualidad el seguimiento docente fue la dimensión que más contribuyó al pronóstico, pero solo en un 35,4% de la varianza explicada. Al introducir sucesivamente las demás dimensiones se puede apreciar que el porcentaje sube a



41,3% con el trabajo colaborativo y alcanza 45,1 al sumar el componente motivacional. Para comprobar la correlación existente entre la satisfacción universitaria y la estrategia de autorregulación en el entorno virtual se obtuvo la correlación de Pearson entre estas variables, obteniéndose un coeficiente de correlación de Pearson de 0,76 determinándose con un nivel de significancia de $p < 0,01$.

Garcia et al. (2020) “Satisfacción de estudiantes en Medicina con desempeño docente y tutorías académicas”. El objetivo del presente trabajo consiste en conocer la satisfacción universitaria en le Escuela Profesional de Medicina en relación con el desempeño docente y el seguimiento docente de la Universidad del Valle de México, Campus Villahermosa. El diseño del estudio es no experimental, transversal, analítico y prospectivo en alumnos de primer a tercer ciclo, matriculados en la facultad de medicina humana de la Universidad del Valle de México, campus Villahermosa. Se conformo por todos los alumnos inscritos, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se encuestaron a 81 estudiantes; en relación a la satisfacción con la metodología de enseñanza de los maestros, 17.3% refirieron estar muy satisfechos, 61.7% consideró estar medianamente satisfechos, 21% refirieron estar poco satisfechos. En relación a la satisfacción con el número de profesores, el 22.2% dijeron estar muy satisfechos, 61.7% describieron como satisfechos, 9.9% refirieron estar medianamente satisfechos, 3.7% refirieron estar insatisfechos y 2.5% refirieron estar demasiado insatisfechos. En cuanto a la satisfacción y la calidad de los conocimientos docentes, el 43.2% refirió estar muy satisfecho, 44.4% refirió estar satisfecho, el 8.6% refirió estar medianamente satisfecho, y el 3.7% refirió estar insatisfecho.



La gran parte de la población universitaria coincidió en estar contenta con el número, actitud y calidad de desempeño de los maestros. Respecto a la satisfacción con la metodología de enseñanza docente se realizó la prueba de chi cuadrado de Pearson encontrándose para el sexo femenino sin tutorías una $p=0.89$ sin encontrar relación significativa y adicionalmente un $OR=1.07$, IC 95% [0.36-3.13] y con tutorías una $p=0.89$ también sin encontrar relación significativa y adicionalmente un $OR=1.08$, IC 95% [0.33-3.57].

Rodríguez y Coelho (2018) “Evaluación del desempeño de los docentes de la asignatura Histología y Embriología”. El objetivo del presente estudio es determinar el desempeño docente en la asignatura de Histología y Embriología, en relación a la percepción de los alumnos, lo que revaloriza la evaluación como un procedimiento que puede identificar falencias para el perfeccionamiento del proceso enseñanza-aprendizaje a nivel universitario. Se realizó un estudio observacional descriptivo transversal, cuantitativo. El muestreo fue aleatorio simple compuesto por 160 alumnos que cursaban la materia de Histología y Embriología de la carrera de medicina humana de la Universidad de Carabobo. De los 160 encuestados, 63 fueron de sexo femenino y 97 de sexo masculino. A fin de tipificar la percepción de los alumnos se diseñó un baremo dividido en tres categorías: de 0 a 2 puntos nivel bajo, de 2,1 a 4 puntos nivel medio y de 4 puntos a más nivel alto. Se vio que los alumnos tanto femeninos como masculinos a grandes rasgos tienen una opinión parecida respecto al desempeño docente de la materia Histología y Embriología analizado mediante la prueba estadística U de Mann-Whitney, donde se encontró en la dimensión de metodología docente una U de Mann-Whitney = 3002.5; $z = -0.186$, significación = 0.852; en cuanto a la



actitud del docente hacia el estudiante una U de Mann-Whitney = 2859, $z = -0.705$, significación = 0.481; la evaluación de los aprendizajes tiene una de U de Mann-Whitney = 2720.5, $z = -1.179$, significación = 0,238; y la satisfacción general hacia el docente una U de Mann-Whitney = 2925, $z = -0.465$, significación = 0.642. Por lo tanto, estos resultados nos muestran que no existen diferencias estadísticamente significativas salvo alguna excepción, remarcando que las opiniones de los alumnos tanto femeninas como masculinos son casi idénticas en relación al rendimiento de los maestros de la materia de Histología y Embriología.

Martínez-González et al. (2016) “Evaluación del desempeño docente en la especialización de Medicina Familiar”. El presente estudio tiene por objetivo dar a conocer la impresión de los residentes respecto al rendimiento de sus docentes. Se realizó un estudio no experimental transeccional y censal. La muestra que se utilizó fueron 78 catedráticos de medicina familiar del residentado médico de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México calificados por sus 734 residentes. Se analizaron los resultados con estadística descriptiva e inferencial (ANOVA de un factor, análisis factorial y t de Student). Se encontró que los residentes consideran que el rendimiento de los catedráticos en general es razonable, con una media de 4.25 ± 0.93 , la categoría más puntuada fue metodología con 4.34 ± 0.92 en contraparte con la categoría de evaluación con la menor media de 4.16 ± 1.04 . Al comparar las edades por categorías en los resultados generales, se pueden encontrar diferencias significativas $F = 9.69$, significancia (alfa = 0.05). Al cotejar los resultados generales por género del catedrático, se encontraron diferencias significativas en las medias, con una



tendencia de 0.14 de ser mayor en las calificaciones de los catedráticos varones con una diferencia de 0.1387 que llegó a ser significativa verificándola mediante la prueba t de Student con un IC al 95% ($T = -2.047$). Los resultados de los análisis factoriales exploratorios del instrumento que se aplicó de manera virtual, con rotación varimax mostro puntajes de ajuste apropiados al modelo, con una varianza explicada del 82.2% y un coeficiente de α de Cronbach de 0.97.

Martínez-González et al. (2011) “Evaluación del desempeño docente en el pregrado: aplicación de tres estrategias”. El objetivo del presente trabajo es calificar por medio de 3 estrategias el rendimiento de los profesores de pregrado y cotejar los resultados de las 3 estrategias utilizadas y así obtener la estrategia más objetiva para calificar el rendimiento docente. Se realizó un estudio comparativo, longitudinal y pareado, considerando 3 formas diferentes de evaluar a los docentes. Se incluyeron a 16 maestro reconocidos del curso de “Biología Celular y Tisular” que dieron clases a 463 alumnos matriculados en la facultad de medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México. Se vio que al comparar los resultados porcentuales de los docentes evaluados por criterio de los alumnos = 89.15% +/- 6.28 (n estudiantes = 463) con los resultados porcentuales por autoevaluación = 93.37% +/- 4.11 (n profesores = 16), y el análisis estadístico ANOVA junto con el U de Mann Whitney revelaron que esta diferencia es estadísticamente significativa $p \leq 0.01$. Al analizar las puntuaciones de las opiniones de los alumnos se hace notar la necesidad de intervenir para poder mejorar el rendimiento de los maestros, adicionalmente al analizar la tercera forma de evaluación, la PPAI vs PPAE (efecto del maestro sobre el aprendizaje del alumno) orienta claramente a planificar capacitaciones para mejorar el



rendimiento de los maestros, especialmente en aquellos que no lograron tener un alto impacto en el promedio de calificaciones de egreso de sus alumnos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Barja (2023) “Percepción de desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de psicología de la Universidad Continental en tiempos de pandemia, Huancayo”. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la correlación existente entre la percepción estudiantil del desempeño de los docentes y la satisfacción académica en alumnos de la carrera de psicología de la Universidad Continental, Huancayo. El diseño de la investigación fue observacional, descriptivo de alcance correlacional, con una muestra de 29 estudiantes. Se encontró como resultados que existe una buena correlación entre las variables con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.822 y también existe una buena correlación entre las dimensiones de la variable desempeño docente con la satisfacción académica, en cuanto a la correlación entre la dimensión preparación del aprendizaje por parte del docente y la satisfacción académica se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.674, en cuanto a la correlación entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje por parte del docente y la satisfacción académica se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.755, en cuanto a la correlación entre la dimensión participación en la gestión del ámbito universitario por parte del docente y la satisfacción académica se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.653, en cuanto a la correlación entre la dimensión desarrollo de la profesionalidad y la identidad por parte del docente y la satisfacción académica se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.701. Con respecto a la estadística descriptiva se encontró que el



100% de los estudiantes califica como nivel alto el desempeño docente, en cuanto a la variable satisfacción académica el 96.6% de estudiantes la califica como nivel alto y un 3.4% como nivel medio, se encontró que la mayoría de los estudiantes encuestados fue de sexo femenino con un 86.21% frente a un 13.79% de varones.

Reyes (2022) “Desempeño docente en la virtualidad y satisfacción del estudiante de ingeniería industrial en una universidad pública de Lima, 2021”. El presente estudio tuvo como objetivo evidenciar la correlación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos del semestre académico 2021-I. La metodología de la investigación fue de tipo observacional, transversal, de alcance descriptivo correlacional y método hipotético deductivo. El muestreo fue de tipo probabilístico, ya que se realizó un cálculo estadístico en una población de 465 estudiantes para obtener una muestra de 210 alumnos, la recolección de datos se hizo de manera virtual mediante la plataforma de Google Forms. Se encontró que la matriz de correlación de Spearman halló un Rho de 0.975 entre el desempeño docente y la satisfacción universitaria. También de la variable desempeño docente se evaluó sus dimensiones con la satisfacción universitaria, mostrando un Rho de 0.842 para la dimensión recursos del aprendizaje; un Rho de 0.915 para la dimensión competencias del docente; un Rho de 0.989 para la dimensión autoaprendizaje y un Rho de 0.969 para la dimensión aprendizaje colaborativo.

Velásquez (2022) “Evaluación del desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de una universidad privada de Lima”. El presente estudio tuvo como objetivo hallar la asociación que puede existir entre el desempeño docente y la satisfacción universitaria en los alumnos de una universidad pública de Lima.



El diseño de la investigación fue observacional, sustantiva, de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. La población y muestra fue de tipo censal, conformada por 1703 estudiantes. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue una encuesta, contando con dos instrumentos. Dentro de los resultados descriptivos se halló que el mayor índice de prevalencia encontrado en el desempeño de los docentes se centró en la competencia estratégica, por su parte el mayor índice de prevalencia encontrado en la satisfacción universitaria fue la actitud. En cuanto a los resultados deductivos en la prueba de hipótesis general muestran que sí existe una correlación significativa algo débil entre la evaluación del desempeño de los docentes y la satisfacción universitaria, con un Chi cuadrado de 10,34 y un P valor $< 0,05$; lo que demuestra que existe una correlación positiva ya que a medida que la calificación del desempeño de los docentes incrementa, la satisfacción académica también lo hace; según la medida de asociación el coeficiente Gamma es de 0,21 lo cual muestra que existe una asociación positiva pero algo débil, porque existe algo de dispersión en los resultados debido a componentes como la madurez, la edad y el semestre académico de los educandos.

Peñaloza (2021) “Desempeño docente durante la Covid-19 y su relación con la satisfacción con el aula virtual de los estudiantes de estomatología de la Universidad Alas Peruanas, Tacna 2021”. El presente estudio tuvo como objetivo mostrar la correlación del rendimiento de los profesores durante la pandemia por Coronavirus con la satisfacción del aula virtual de los alumnos de Odontología de la Universidad Alas Peruanas, Tacna 2021. La metodología de investigación fue observacional, descriptivo, transversal, cuantitativo con alcance correlacional de



tipo causal. El muestreo del estudio fue de tipo no probabilístico por conveniencia acogiendo al total de la población, estando formado por 148 alumnos. Se encontró a la variable desempeño docente en el nivel destacado con un 73,65%, un 25,00% la posición en el nivel aceptable y un 1,35% la posición en nivel insatisfactorio, frente a la variable satisfacción en la virtualidad encontrándose en el nivel de complacencia con un 75,00%, un 22,30% la posición en el nivel satisfacción, y un 2,70% en el nivel insatisfacción, además la correlación encontrada es positiva muy alta con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman equivalente al 0,964 (96,4%) y una significancia bilateral de $p=0,000$ que es menor a la significación máxima de 0,05 (5%).

Contreras (2020) “Desempeño Docente Universitario y la Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Tecnológica del Perú. 2017”. El objetivo del presente estudio fue encontrar la correlación entre el rendimiento de los profesores universitarios y la satisfacción de los alumnos de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Tecnológica del Perú en el año 2017. El diseño del estudio es observacional, correlacional, de corte transversal con un enfoque cuantitativo. La muestra se conformó por 75 alumnos en quienes se aplicaron 2 formularios. El primero midió el rendimiento de los maestros universitarios mediante 4 categorías en 16 preguntas. Y el segundo midió la satisfacción de los alumnos a través de otras 4 categorías en 24 preguntas. Evaluando la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach de los instrumentos, se halló 0,943 para el rendimiento de maestros universitarios y 0,819 para la satisfacción de los alumnos. Finalmente, los resultados mostraron un nivel de significancia igual a 0,01 que el p valor = 0,000



confiriéndole un poder estadísticamente significativo; asimismo se encontró que existe relación entre el desempeño docente universitario y la satisfacción del estudiante, determinándose mediante el coeficiente de correlación de Spearman que fue de 0,681 correspondiéndole una correlación positiva considerable.

Burneo (2019) “Uso de aulas virtuales y desempeño docente en maestrías de la facultad de Medicina Humana en la Universidad de San Martín de Porres 2018”.

El objetivo del presente estudio fue mostrar la correlación existente entre la virtualidad y el rendimiento de los profesores de la Maestría en Medicina con reconocimiento para especialistas de la Escuela de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. El diseño fue observacional, transeccional-descriptivo-correlacional retrospectivo y de enfoque cuantitativo, en una muestra conformada por 70 profesores y 70 alumnos. Ambas variables se analizaron a través de tablas de frecuencias y gráficos de barras, posteriormente fueron analizadas mediante pruebas de correlación. Los valores, según la correlación de Spearman mostraron una $p < 0.05$, comprobando una correlación alta y positiva, con un 89,58% de grado de fuerza y con un margen de error de 2,2456E-41%. Encontrándose una correlación entre el desempeño docente y el uso de aulas virtuales un Rho de Spearman de 0.262.

Deza et al. (2017) “Percepción del desempeño docente y satisfacción de los estudiantes universitarios de las Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, 2013”. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la correlación entre la percepción del desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios de ciencias de la salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en el 2013. El diseño fue



correlacional, prospectivo y transversal, la muestra estuvo constituido por 385 estudiantes. El análisis estadístico fue mediante el contraste Rho de Spearman, apoyándonos en el PASW V 20.0. Se encontró que la mayoría de los estudiantes manifiestan un nivel de “satisfacción óptima” [49,6% (191)]; seguido de los que expresan un nivel “satisfacción moderada” [46,8% (180)]; e “insatisfacción” [3,6% (14)], respectivamente. Se encontró correlación significativa estadísticamente entre el dinamismo en clase, [(Rho = 0,529), (p = 0,000)]; preparación de la clase – cumplimiento del programa [(Rho = 0,606), (p = 0,000)], los criterios de evaluación – calificación [(Rho = 0,595), (p = 0,000)], respeto a los alumnos [(Rho = 0,590), (p = 0,000)], dominio de la materia [(Rho = 0,610), (p = 0,000)], motivación al alumno – estilo interpersonal [(Rho = 0,636), (p = 0,000)], enfoque a la profesión [(Rho = 0,587), (p = 0,000)], con la satisfacción del estudiante universitario. Por lo cual, existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante universitario [(Rho = 0,704), (p = 0,000)].

2.1.3 Antecedentes locales

Florez y Cardenas (2020) “Determinación del grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al servicio educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019”. El objetivo del presente estudio fue mostrar el nivel de satisfacción estudiantil de los últimos dos semestres de las Facultades de Contabilidad, Administración y Economía en relación a la calidad educativa que ofrece la Universidad Andina del Cusco (sede central), considerando 4 variables: rendimiento docente, responsabilidad Social, investigación formativa y servicio administrativo. El diseño de la investigación es de tipo observacional, de alcance



correlacional, transversal y con un enfoque cuantitativo. La población estuvo confirmada por el total de alumnos de las escuelas profesionales de Economía, Contabilidad y Administración sumando 3452 alumnos, se realizó un muestreo probabilístico estratificado determinando que se requeriría de 346 estudiantes. Se encontró que el 79.48% de los alumnos mostraron un nivel bajo de satisfacción en cuanto a la calidad educativa de la Universidad Andina del Cusco respecto a las 4 variables, particularmente el 56.65% en cuanto a rendimiento docente, el 51.16% en cuanto a responsabilidad social e investigación formativa y el 46.82% en cuanto a servicio administrativo; adicionalmente se realizó un análisis de correlación entre la variable dependiente e independientes encontrándose una correlación positiva alta con las 4 variables, un índice de correlación de 0.7012 para el rendimiento docente, un índice de correlación de 0.6795 para la investigación formativa, un índice de correlación de 0.7036 para la responsabilidad social y un índice de correlación de 0.7684 para el servicio administrativo.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Desempeño docente

2.2.1.1 Desempeño

El desempeño es el rendimiento de las personas al momento de llevar a cabo alguna función. Es el acto y la acción de desempeñar: realizar una tarea, cumplir una obligación, dedicarse a una actividad. Además, también puede relacionarse a la representación de una función.

El desempeño es el resultado final de la dedicación, capacidad y esfuerzo individual o colectivo, siendo cuantificable al observar lo realizado como bueno



o malo, y en este contexto surge la oportunidad de trabajar sobre maneras para perfeccionarlo, así como para identificar cuáles son los problemas que pueden estar deteriorando o mermando el rendimiento.

2.2.1.2 Desempeño docente

Dado que la enseñanza involucra una amplia gama de enfoques y variadas influencias, según Danielson (2011) no existe un criterio normado universal para describir un adecuado rendimiento docente o evaluarlo. El desempeño docente universitario debe entenderse desde una perspectiva integral y más amplia donde se incluyen un conjunto de acciones que realizan los docentes en la labor educativa, incluyendo la docencia, la investigación, la implicancia social, y el crecimiento profesional.

Desde una perspectiva integral y más vanguardista, se define a la ocupación docente como el proceso de incorporación de las aptitudes profesionales, las disposiciones personales y la implicancia social para formar relaciones trascendentes entre los factores que inciden en la formación de los estudiantes, de tal manera que se fomente el aprendizaje y desarrollo de diferentes competencias que sirvan a lo largo de la vida. (Robalino, 2007).

Un buen rendimiento docente incide en una buena percepción de satisfacción ya que se siente la capacidad de crear las actividades educativas en previsión de los docentes, y que estos puedan ofrecer los resultados positivos que se requieren para una educación de calidad (Yana y Adco, 2018).

En la educación superior el desempeño docente se refiere al total de aptitudes, saberes y habilidades que el docente posee y adquirió a lo largo de su formación y la facilidad tiene para transmitirlos a sus estudiantes, de tal modo que estos



puedan adaptarse de manera exitosa al campo laboral, que sus competencias sean relevantes y se actualicen continuamente (Fernandes et al., 2016).

En su ocupación el docente universitario se debe mostrar resolutivo en la dirección del ambiente del aula y de las tecnologías de educación, de igual manera en la investigación ya sea por medio del planteamiento de teorías científicas o analizando las ya existentes. Del mismo modo, es un tema de compleja naturaleza que no se puede cuantificar mediante una simple evaluación de conocimientos. Asimismo, la educación superior conlleva la responsabilidad de que los alumnos se entrometan en los procesos de implicancia social, por lo que será necesario que se impartan conocimientos con un abordaje profundo y humanista. Para ello, es necesario contar con un docente involucrado con carácter reflexivo y propositivo. Para obtener resultados, vale la pena un examen de rendimiento docente y de acuerdo con lo obtenido, tomar acciones en cuanto a capacitaciones para mejorar las habilidades docentes. Por otro lado, el desempeño docente involucra la supervisión, puesta en plan y hacer cumplir el plan de estudios, motivar a los alumnos para el cumplimiento eficaz de sus tareas, y la producción de conocimientos desde su propio punto de vista, esto intrínsecamente se relaciona a la capacidad de objeción frente a los dilemas que se producen en la sociedad y el entorno (Ubillús, 2019).

Las características que debe poseer un maestro de educación superior deben ir referidas a estructurar el delicado proceso de enseñar y aprender, seleccionando y presentando adecuadamente el contenido, ofreciendo información y explicando de manera que pueda ser comprendida, contar con habilidades digitales e informáticas, administrar la metodología de trabajos didácticos, vincularse



asertivamente con los alumnos, ser reflexivo e indagar respecto a la enseñanza (Quiriz y Tobón, 2019). Sumando a lo mencionado el desarrollo de aptitudes digitales en el proceso de enseñanza de los maestros viene a ser una gran oportunidad de cambiar la educación superior y el método de enseñanza – aprendizaje a algo más vanguardista que ofrezca más ventajas a los estudiantes. La valoración del desempeño docente antes no se tomaba en cuenta para optimizar la calidad de aprendizaje de los alumnos. En cuanto a la exigencia de mejorarla, el sistema educativo se reformaba centrándose casi únicamente en perfeccionar el plan de estudio, mejorar la administración y la dirección educativa (Casanova, 2012). Las reformas más modernas tomaron en cuenta dos ideas realmente relevantes como la profesionalidad del maestro y la reformación del organismo educativo, simbolizando por sí mismos el afán por innovar la educación desde un punto de vista más enfocado en las necesidades de los educandos (Sarasola y Da Costa, 2016). En esta búsqueda del mejoramiento del aprendizaje, se ha puesto en evidencia que la evaluación del desempeño docente es un punto fundamental al momento de medir la calidad de enseñanza. Un mayor enfoque en la valoración docente permite informarse mejor a la hora de tomar decisiones en relación a las optimizaciones que aspiran a ser sostenibles y trascendentes en el aprendizaje en relación a las exigencias de los estudiantes.

Si un método de valoración del desempeño pretende ser óptimo, debe sustentar como podrá garantizar el justo proceso para así obtener resultados significativos (Tabancali, 2016). Se presume, que un modelo de gestión de la valoración del desempeño, aportaría información para la toma de decisiones y permitiría intuitivamente incentivar y animar a los maestros en torno a las metas de la



institución, optimizando sus habilidades. Enfocándolo de esta manera, el resultado del rendimiento obtenido es claramente el de un educador comprometido, fundado en las aptitudes que todo docente desearía y con los respectivos conocimientos consistentes y actualizados en cada campo de especialización, destrezas en evaluar y capacidad para enseñar.

En base a lo mencionado, está claro que una definición más completa del desempeño de los maestros es aquella donde se tome en cuenta la experiencia laboral en la docencia universitaria. Por lo que se entiende como desempeño del docente a la totalidad de capacidades y competencias mínimas para satisfacer las expectativas de las instituciones universitarias y de la sociedad en aspectos relevantes como el planeamiento, la puesta en marcha, la evaluación y orientación del estudiante.

2.2.1.3 Desempeño docente universitario

La globalización, según Torrego (2008), ha cambiado los roles y las relaciones que tienen lugar en las aulas. Estas relaciones deberían favorecer a los maestros a mejorar sus habilidades, para que, de ese modo sume al desarrollo de los alumnos.

El docente universitario, en su realización profesional, posee una variedad de funciones, no solo tiene menesteres relacionados con la provisión de información durante las clases, sino que también es un participante activo en la solución de problemas, se requiere que el docente sea un facilitador del aprendizaje, creador



de recursos didácticos y modelo para futuros especialistas, académicos, profesionales, etc. Las principales funciones de un docente universitario en su rol de profesor titular son la cátedra, la coordinación académica y las tutorías a los alumnos, además toda institución debería tener tres funciones esenciales: investigación, docencia y tutorías (Martínez et al., 2016).

La evaluación de desempeño es un procedimiento de análisis, compromiso y formación del maestro, que valora y analiza la teoría, práctica, proyección y desarrollo de la actividad y la capacitación docente. Por su parte, Valdés (2009), la define como un proceso sistemático para recabar información precisa y confiable con el fin de evaluar el impacto educativo en los alumnos, del uso de sus habilidades pedagógicas y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con los alumnos, padres y colegas.

Este procedimiento se aboca a registrar evidencias del desempeño de un docente. Ayuda a identificar las capacidades que el docente ha desarrollado, así como las que faltan y son esenciales para el trabajo del docente. Además de utilizar evaluaciones que se ajusten a criterios o parámetros, también importa mucho obtener opiniones de expertos. Numerosos autores afirman que se requiere maestros efectivos con acceso a suficientes recursos para garantizar una educación de alta calidad, así mismo deben contar con los recursos correctos para su trabajo, así como actualizaciones y mejoras del plan de estudios, instalaciones, bibliotecas, etc. (Mutis, 2007).

Muñoz et al. (2002) creen que la evaluación del desempeño docente necesita tener en cuenta dos puntos de vista: uno de manera conservadora, o simplemente la



valoración del desempeño de los docentes universitarios mediante un formulario con ítems diseñados en base a aspectos que cuantifican su trabajo y un punto de vista más moderno, o autoevaluación que impulsa la reflexión y colaboración entre los maestros con el objetivo de comprometer a todos en esta evaluación y elevar los estándares de educación. Esta forma de evaluar comprende: el punto de vista de los estudiantes, la valoración de las autoridades y la autoevaluación del profesor.

Valdés (2000) refiere que hay cuatro formas de evaluar el desempeño docente:

- “Modelo centrado en el perfil del maestro: De acuerdo con este, la capacidad de un docente se evalúa en relación con el nivel de adhesión a las características y cualidades del estereotipo de un docente ideal, según lo especificado por un perfil predeterminado.
- Modelo centrado en los resultados obtenidos: se refiere a evaluar el desempeño docente en relación de los conocimientos o logros de sus alumnos.
- Modelo centrado en el comportamiento del docente en el salón: recomienda que para apreciar la eficacia docente se deben identificar las actitudes de los docentes que se cree están relacionadas con el rendimiento de los estudiantes.
- Modelo de la práctica reflexiva: consiste en una instancia de reflexión supervisada. No es un control con la finalidad de promocionar o despedir, sino una evaluación para la superación del personal docente”.

2.2.1.4 Desempeño docente universitario en la virtualidad



El actor principal dentro del proceso educativo es el docente, quien debe asumir los cambios de su forma de enseñanza, metodología y didáctica siendo estos alineados a las tecnologías, por ello, se requiere que estén capacitados en el tema de entornos virtuales, así desarrollarán capacidades tecnológicas que le ayuden a utilizar y adaptar las estrategias didácticas virtuales a sus sesiones de clase (Iniciarte, 2016). Por lo mencionado, el docente debe de adquirir competencias que no le fueron dadas, posiblemente en su formación inicial, pero que son necesarias hoy en día para lograr los aprendizajes en estudiantes que son considerados como nativos digitales. Este es, pues, el gran reto que enfrenta ya que las tecnologías son herramientas que cada vez se van actualizando y el docente se debe actualizar con ello.

Según Viñals y Cuenca (2016) el docente de esta nueva era cuenta con nuevos roles como la de ser: “organizador, guía, generador, acompañante, gestor del aprendizaje, orientador, facilitador, tutor, dinamizados o asesor en el manejo de entornos virtuales así aportará en el desarrollo de competencias, conocimientos, habilidades y actitudes en sus estudiantes” que se encuentran plasmadas en el currículo para poder adaptarse a las exigencias del mercado laboral. Finalmente, la tecnología aporta conocimiento que no siempre logra ayudar al educando al logro de los aprendizajes a los que aspira, por lo que la función docente en la enseñanza virtual es fundamental, para que el alumno pueda seleccionar la información buena y confiable de la que no lo es y no aporta al conocimiento.

La práctica educativa en cuanto a la enseñanza virtual exige con prisa un cambio en la profesión docente para atender las necesidades del presente. Los



administradores educativos que trabajan con este método tienen el desafío de asumir un rol político, pedagógico y ético, así como adquirir rasgos que fomenten la innovación y la transición a largo plazo tanto en ellos como en los estudiantes. (Iniciarte, 2016).

El maestro debe estar actualizado sobre las necesidades de estos procedimientos de aprendizaje, el plan de aprendizaje que les den a los educandos la capacidad de desarrollar sus estrategias propias y el uso de recursos que faciliten a los estudiantes la aprehensión, organización, relación y aplicación del conocimiento. Además de dar a los estudiantes la confianza para enfrentar cualquier reto, despertando en ellos motivación e interés mediante el uso de materiales didácticos, teniendo en cuenta que estos son básicos para el proceso de aprendizaje virtual. Por ello, el profesor en la virtualidad desarrollará diferentes funciones según Iniciarte (2016):

- “Planificador y desarrollador de acciones formativas: para elaborar cursos en línea es imprescindible contar con un diseño bien organizado, el docente es el que tiene el control de su planificación, además de fomentar y fortalecer de manera eficiente aprendizajes significativos y el desarrollo autónomo del estudiante.
- Desarrollador de contenidos: productor y evaluador de contenidos, integrándose en equipos interdisciplinarios para la construcción de contenidos de manera consensuada y según los criterios de pares de especialistas de áreas comunes. Como desarrollador de contenidos, el docente debe ser poseedor de una visión constructivista del desarrollo curricular, capaz de convertir los



materiales usados en su práctica presencial para entornos tecnológicos, además de ser promotores del cambio de los contenidos curriculares a partir de los avances de la sociedad que enmarca el proceso educativo.

- **Administrador de Educación a Distancia:** Utilizando los recursos tecnológicos, conocimiento de las innovaciones y avances para aplicarlos en la administración de la instrucción, como administrador de este proceso el docente diagnostica necesidades académicas de los alumnos, acompaña al alumno, realiza monitoreo y supervisión de los avances del alumno retroalimentando su actuación”.

Por lo tanto, el docente en la educación virtual asume los roles de facilitador y promotor del aprendizaje, el alumno estudia de forma independiente y aparte de la docencia brindada, la comunicación con el docente se da a través de tutorías, las cuales cumplen los siguientes propósitos: fomentar el interés de todos los alumnos en el estudio de los temas propuestos, orientar al estudiante en el proceso de aprendizaje respondiendo sus dudas e inquietudes, profundizar la información, valorar el proceso de aprendizaje, intervenir en la planeación de las evaluaciones de aprendizaje y participar en las juntas de coordinación general presentando recomendaciones sobre el desarrollo del programa.

2.2.1.5 Entornos virtuales como medio del desempeño

En esta última era de la globalización se han evidenciado cambios importantes en nuestro estilo de vida porque cada día más la tecnología se encuentra presente en todos los ámbitos, dentro de estos como es de esperar también los ha incitado en la educación. Sobre todo, a nivel universitario, por ser este el centro de producción



y transmisión del conocimiento (Iniciarte, 2016). Por lo mencionado, las universidades que deseen mantener su importancia requerirán adaptarse a estos nuevos retos con la finalidad de sacar el máximo provecho a las TIC, para así consolidarse y optimizar sus funciones y procesos fundamentales. Por ejemplo, se requiere que las universidades, empiecen a modificar sus procedimientos educativos, optimizándolos para que así se puedan considerar pertinentes a las demandas sociales y los nuevos tiempos donde la tecnología es un requerimiento y pieza clave en el desarrollo de todos los seres humanos.

Hernández (2017) mencionó que el avance de las TIC, las necesidades, requerimientos y oportunidades de educación ya no son lo que eran, han cambiado y consecuente también lo han hecho los escenarios de educación, el uso de internet en la universidad cada día aumenta más y con ello se desarrolla una red dinámica que permite estar a la vanguardia en cuanto a las estrategias, contenidos y metodología de enseñanza para los estudiantes. De igual manera, Zambrano et al. (2018) indican que la virtualidad educativa en los centros de educación superior está avalada por incursiones sólidas en la búsqueda del desarrollo de planes metodológicos mediante la digitalización que consecuentemente se han integrado a la práctica educativa, esto permite enriquecer y reforzar la formación plena de los alumnos, creando en ellos habilidades tecnológicas requeridas hoy en día para el desempeño laboral, que hoy en día más que una ventaja, es un requisito para cualquier trabajo.

2.2.1.6 Interacción con el alumnado



Uno de los aspectos más cruciales de la enseñanza es la interacción y la comunicación con el estudiante. Para mejorar la calidad y la eficacia de la experiencia de aprendizaje, los docentes y los estudiantes deben identificar formas adecuadas y efectivas de transmitir la información, determinar los niveles de comprensión de los demás y desarrollar un sistema de retroalimentación. (Sher, 2009).

Para los estudiantes, sus interacciones con el maestro determinan cuánto aprenden, ya que podrán aprender si el maestro fomenta un ambiente agradable en el que se sientan apreciados y motivados, teniendo como resultado mejores interacciones que faciliten un mejor desarrollo de las actividades. (Joyner et al., 2014).

2.2.1.7 Dimensiones del desempeño del docente en la virtualidad

I. Recursos del aprendizaje virtual

Según Torres y García (2019) “la educación virtual, ofrece a través de la Web 2.0, el desarrollo de recursos de aprendizaje virtual con enfoque flexibles, interactivos y que se adapten a las características de los estudiantes que suelen ser diversos”. De esta forma existe una oferta más amplia de oportunidades educativas, como la enseñanza–aprendizaje digital que permite la incorporación de más alumnos, dejando de lado las barreras de accesibilidad, lejanía y tiempo, estimulándolos a practicar actividades colaborativas, proyectos de investigación académica o múltiples tareas a través de la reflexión y el análisis personal o grupal (García y Valcárcel, 2015).



Cuando se utilizan los recursos digitales para enseñar, los maestros se hacen cargo de las decisiones en cuanto al diseño, el tiempo requerido, el ambiente y la disponibilidad de los materiales, este método trae consigo las ventajas a continuación según el MINEDU (2021):

- “Uso de diversos formatos que permite combinar texto, imágenes, video y audio cuando se crea y comparte materiales de aprendizaje.
- Acceso libre en cualquier momento y lugar a contenidos, actividades y evaluaciones diversificadas.
- Modificación de materiales que el estudiante puede ver fácilmente en tiempo real.
- Permite la retroalimentación y la entrega de informe de sus avances según desarrollen las actividades.
- La posibilidad de reusar el material cada vez que lo necesiten”.

II. Competencias del docente

Las competencias se definen como las habilidades que permiten la correcta ejecución de una labor, esto significa tanto la tenencia de información específica como también la destreza en la resolución de una tarea. Se considera competente a una persona que tiene la capacidad de “saber, saber hacer y saber estar” a través de un conjunto de conductas cognitivas, psicomotoras y afectivas, lo cual le permiten completar con éxito una labor que normalmente se considera compleja (Rueda, 2009). Los docentes necesitan un conjunto de habilidades para poder llevar a cabo sus funciones con éxito. Estas habilidades se dividen en tres categorías, cada una de las cuales ayudará a los maestros a tener éxito en su trabajo



educativo. Estas habilidades incluyen las competencias académicas, administrativas y humano – sociales. (Aldape, 2008).

Así mismo, en la actualidad es necesario que el docente desarrolle diferentes competencias digitales, por lo cual, para una correcta implementación de las TIC en el proceso educativo universitario y una preparación integral de los educandos de acuerdo a las exigencias sociales de hoy en día que más se demanda, es un requisito que el maestro al ser un facilitador del aprendizaje, adquiera las habilidades digitales mencionadas a continuación según Fernández et al. (2019):

- “Competencias personales en el uso de las TIC: mediante esta competencia, el docente se caracteriza por poseer habilidad en el manejo de programas de ofimática y de comunicación. Estas competencias deben ser programáticas, pues se innovan muy rápidamente en el tiempo, el uso no solo debe apuntar al conocimiento, sino a la innovación.
- Competencia para hacer uso de las TIC como una herramienta de pensamiento: mediante esta competencia el docente puede apoyar los procesos cognitivos de sus estudiantes y respetar los diferentes estilos de aprendizaje. Estas herramientas no deben convertir al usuario en un tecnócrata solamente, sino deben procurar el sentido social respectivo.
- Competencia para emplear las TIC como herramienta de enseñanza, conociendo sus potencialidades y limitaciones. Siempre la tecnología busca el bienestar de la sociedad, pero se demuestra que estas también tienen direcciones contrarias al bienestar humano, esto se debe remarcar en la enseñanza de las TIC.



- Dominio de una amplia gama de paradigmas educativos relacionados con el empleo de las TIC: el docente utiliza la tecnología como herramienta pedagógica para mejorar los aprendizajes. El uso de estas herramientas, así como de cualquier otra, debe alentar la imaginación e inventiva del docente, no deben convertirse en el centro del proceso de enseñanza aprendizaje.
- Dominio de paradigmas de evaluación por medio de TIC: el docente conoce y maneja diversos recursos digitales que le permiten evaluar el logro de los aprendizajes. Una parte del proceso de enseñanza aprendizaje es la evaluación de los conocimientos, actualmente el uso de las TIC nos muestra infinidad de recursos para que estas evaluaciones sean ágiles y rápidas”.

III. Autoaprendizaje

La nueva era digital en la formación superior se distingue por una nueva habilidad que todo estudiante debe desarrollar, el aprendizaje autónomo, esta nueva característica se perfecciona por medio del uso de métodos de aprendizaje diversificados y eficaces que el maestro debe comprender, así, según Herrera et al. (2017) menciona las siguientes aptitudes para el desarrollo del autoaprendizaje eficaz:

- “Cognitivo: permite pasar de un aprendizaje espontáneo a uno planificado
- Semiótica: construcción y reconstrucción teórico conceptual de los objetos de estudio.
- Investigativo: fortalece las habilidades de observar, preguntar, argumentar y sistematizar para gestionar los conocimientos.
- Comunicativa: implica saber cuándo, sobre qué, con quién, dónde y de qué forma hablar, en base a las normas, reglas, contexto, actitudes y valores.



- Autorregulación: identificación, organización y evaluación de los procesos adquisitivos de aprendizaje”.

IV. Aprendizaje colaborativo

La psicología y la educación han investigado tradicionalmente la forma de cómo los estudiantes pueden trabajar mejor en equipo o en grupo, términos que van a ser reemplazados desde la década de los 90 por el campo epistemológico asociado al socio constructivismo por el aprendizaje colaborativo (Roselli, 2016).

Según Guerra et al. (2019) se considera como una estrategia metodológica que se puede desarrollar en un escenario donde el docente será quien determine las condiciones de participación de sus estudiantes de modo colaborativo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- “La intencionalidad educativa, el método a utilizar y los contenidos a tratar.
- Organizar el contexto donde se desarrollará el aprendizaje colaborativo.
- Saber cuáles son los recursos didácticos que se pueden usar.
- Evaluar el proceso de aprendizaje”.

Roselli (2016) indica que el docente tiene la labor de enseñar a trabajar con éxito a sus estudiantes en un entorno colaborativo, utilizando las siguientes estrategias que pueden ser adaptadas: “interacción con los demás, negociación y elaboración de consensos, organización de la actividad, apropiación de información, elaboración conceptual y redacción comunicativa”. Todas estas estrategias deben introducirse en el aprendizaje colaborativo en orden, de manera planificada y con pautas claras, teniendo en claro que los aprendizajes se obtienen de manera gradual con el fin de lograr los objetivos (Roselli, 2016).



Finalmente, en el contexto de virtualidad, el trabajo colaborativo se puede realizar constantemente si el docente a la misma vez maneja un conjunto de competencias colaborativas y digitales al mismo tiempo

2.2.2 Satisfacción universitaria

2.2.2.1 Satisfacción

Se entiende la satisfacción como un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral. Diferentes regiones del cerebro compensan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud.

La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad.

Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada de antemano, por lo que se alcanza un estado de bienestar. Al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía. La satisfacción contribuye a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento.

2.2.2.2 Satisfacción universitaria

Se entiende por satisfacción universitaria al bienestar que experimentan los estudiantes al sentir cubiertas sus expectativas académicas producto de las actividades que realiza la institución para satisfacer sus necesidades educativas.

Es estudiada por una variedad de teorías, tales como las teorías organizacionales, la teoría de la jerarquía de necesidades (Maslow, 1943), la teoría de las motivaciones y factores higiénicos, y la teoría del locus de control. (Surdez, Sandoval, Lamoyi, 2018).



La globalización ha traído consigo un nuevo paradigma que pretende responder aspectos económicos, sociales, políticos y principalmente educativos, pues en este nuevo milenio, el estudiante, debería ser el protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje, frente a ello, es que surge la capacidad de respuesta de los docentes de este siglo, quienes deben manejar estrategias pedagógicas que impulsen el desarrollo de las habilidades sociales en los estudiantes. Esto coincide con lo señalado por García-Rangel et al. (2014) pues mencionan que, si bien es importante el manejo de las habilidades cognitivas en los docentes y estudiantes, estas no deberían desestimar el rol significativo de los sentimientos y emociones.

Allen et al. (2013) la define como el grado de congruencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender a través de cursos virtuales. Los estudiantes son los principales usuarios de los servicios educativos; por lo tanto, la eficacia de los servicios académicos y administrativos que brinda una universidad está relacionada con la satisfacción de los estudiantes.

La satisfacción del estudiante es el eje principal de los procedimientos que se dan en las universidades ya que su principal función es la docencia centrada en esta (Salinas et al., 2008).

2.2.2.3 La satisfacción, la percepción y las expectativas

Según el tipo de estudio psicológico, filosófico, sociológico, antropológico, económico, administrativo, metodológico, etc., el concepto de satisfacción puede



tener varios significados. La satisfacción está asociada con las expectativas, la felicidad, la comodidad, el equilibrio y el deleite, entre otras cosas. Así mismo, la satisfacción también se refiere al interés humano, la superación de necesidades, expectativas o deseos. Es posible subjetivizar o adjetivar la idea de satisfacción. (Sánchez, 2018).

Según Summers (2006), la satisfacción y percepción del valor son dos conceptos distintos pero relacionados. La percepción de valor es el punto de vista de los clientes en relación a los beneficios; mientras que la satisfacción de los clientes se enfoca en cómo se sintió el cliente la última vez que compró un bien o servicio.

Las expectativas son algo que Pichardo, García, De la Fuente y Justicia (2007) señalaron que cada vez es más importante comprender tanto al inicio como a lo largo del tiempo en la universidad. En este sentido, hay dos tipos diferentes de investigación: las expectativas de los estudiantes respecto a que esperan de la universidad; y las expectativas de los estudiantes sobre los procesos de aprendizaje y enseñanza.

2.2.2.4 Medición de la satisfacción universitaria

Es fundamental medir fiablemente la satisfacción de los estudiantes, ya que hacerlo permite a las universidades conocer la percepción de los estudiantes, comprender su realidad, compararla con los demás, analizarla en el tiempo y decidir cómo mejorarla (Salinas et al., 2008).

Diversos estudios han desarrollado y validado numerosos instrumentos para medir la satisfacción de los estudiantes. La AEC (2016) menciona que hay varios



métodos; sin embargo, sugiere dos para medirlo: metodologías cualitativas y metodologías cuantitativas. En las metodologías cualitativas los tamaños de muestra grandes no son necesarios, además que son más costosas de aplicar y estadísticamente difíciles de manejar; dentro de estas tenemos: los grupos focales, paneles de clientes, cliente misterioso, etc. Contrario a lo anterior, las metodologías cuantitativas requieren tamaños de muestra grandes, además que los costos son más bajos y el procesamiento estadístico es más simple; dentro de estas tenemos a las encuestas.

Es importante medir o evaluar la satisfacción estudiantil universitaria ya que promueve la mejora de la calidad educativa impartida cuando se determinan los factores académicos y administrativos que inciden en ella y a partir de ello tomar medidas para corregirlos. (Sánchez, 2018)

2.2.2.5 Factores predominantes en la satisfacción universitaria

La satisfacción estudiantil está determinada por una serie de factores que tienen un impacto directo en la formación del estudiante universitario. Dentro de estos componentes tenemos la calidad docente, la metodología de enseñanza, el desarrollo humano, académico y profesional de los alumnos, las prestaciones universitarias, la infraestructura de la institución y la autorrealización. (Álvarez, Chaparro & Reyes, 2015).

Zambrano (2016) menciona los siguientes elementos irremplazables de la satisfacción estudiantil:

- “El instructor, la tecnología y la interactividad.



- La interacción de los estudiantes con el contenido, con los profesores y con los otros estudiantes.
- El sentido de comunidad, la perseverancia en desafíos de estudios independientes, la facilidad de uso del computador y de interacción con el docente.
- La presencia de enseñanza, cognitiva y social.
- La ansiedad del estudiante, la actitud del profesor, la flexibilidad, la calidad del curso, la percepción de utilidad, la facilidad de uso del sistema y la diversidad de la evaluación.
- La organización del curso, del proceso de enseñanza-aprendizaje y de las instalaciones e infraestructura”.

2.2.2.6 El estudiante como cliente

Los estudiantes son los que dan existencia a las universidades, lo que significa que sin estudiantes no habría proceso de enseñanza ni universidades. Debido a que tienen expectativas, los estudiantes aspiran a una educación de calidad; en este sentido, una universidad u otra institución educativa tiene como objetivo construir varios medios para mejorar las experiencias académicas de los estudiantes de tal manera que puedan superar sus expectativas logrando una satisfacción personal o familiar y poder fomentar una relación interactiva e ininterrumpida. (Bustos & Becker, 2009).

Sánchez (2018) argumenta que debido a que los estudiantes son participantes activos en su educación, es incorrecto referirse a ellos como clientes de un determinado servicio o producto. Por el contrario, Mejias y Martínez (2009) considera que los estudiantes son los clientes, por lo tanto, su satisfacción está



relacionada con la forma en la que atiende una institución educativa y si cumple con las necesidades, expectativas e intereses.

2.2.2.7 Dimensiones de satisfacción

I. Herramientas tecnológicas

Según Díaz y Castro (2019) indican que las herramientas tecnológicas son instrumentos utilizados por los profesores para formar y lograr las metas del proceso de educación virtual. En esta situación en la cual las TIC intervienen en el proceso de enseñanza – aprendizaje a través del diseño y uso de las aulas virtuales mediante plataformas diseñadas como instrumentos tecnológicos se ha logrado notar la utilidad de las múltiples estrategias y métodos didácticos que también logran facilitar al estudiante el aprendizaje de lo planteado en el currículo. MINEDU (2021) menciona que “para usar una herramienta tecnológica, se requiere que esta cumpla con la existencia de los siguientes elementos básicos: 1) Gestión y seguimiento de los estudiantes, 2) Creación de grupos de trabajo, 3) Gestión de archivos, 4) Comunicación y colaboración, 5) Gestión y distribución de contenidos, 6) Herramientas de evaluación, 7) Control y acceso y 8) Integración con otras plataformas o recursos”.

El MINEDU (2021) toma como referencia la “Taxonomía de Bloom” en la nueva era moderna y los aportes de “Churches” para tipificar los instrumentos tecnológicos con la finalidad de tener en cuenta a las nuevas tendencias, decisiones y oportunidades del aprendizaje de la siguiente manera:

- “Herramientas tecnológicas para recordar: es cuando se usa la memoria para producir definiciones, hechos, listados, para citar o recuperar material.



- Herramientas tecnológicas para comprender: mediante la construcción de significados que extrae de la información, la experiencia y los recursos digitales.
- Herramientas tecnológicas para aplicar: es el uso de procedimientos para realizar ejercicios o resolver problemas.
- Herramientas tecnológicas para analizar: capacidad de descomponer una estructura, material o sistema en partes de materiales o conceptuales y determinar su relación.
- Herramientas tecnológicas para evaluar: poder hacer juicios de valor en base a criterios y estándares utilizando la comprobación, la crítica y la consistencia.
- Herramientas tecnológicas para crear: reúne las facetas de la taxonomía, aquí el estudiante recuerda, comprende y aplica el conocimiento, analiza y evalúa los resultados y los procesos para producir una nueva idea o estructura”.

II. Diseño del aula virtual

Con la incorporación de la tecnología al ámbito educativo, este tuvo que migrar el proceso de enseñanza desde la conocida y tradicional forma presencial a la nueva y desconocida virtualidad para así lograr adaptarse a las exigencias de sus estudiantes y brindarles múltiples estrategias que les faciliten obtener los aprendizajes deseados. De esta manera, nacen las aulas virtuales que se pueden entender como círculos de aprendizaje, estos implican una forma alternativa de llevar el proceso educativo, gestionado virtualmente por el docente y de acuerdo a las características de los alumnos, facilitando el aprendizaje tanto individual como grupal (Rojas et al., 2014). El MINEDU (2021) sugiere la utilización de las



plataformas LMS “Learning Management System” mencionadas a continuación para el diseño de las aulas virtuales:

- “Edmodo: permite la comunicación activa con los estudiantes, es un entorno virtual privado y cerrado en el que se puede compartir y crear mensajes, archivos, enlaces, cuestionarios, tareas y un calendario de aula.
- Google Classroom: se puede compartir materiales en diversos formatos (textos, audios, fotos y videos), también permite crear actividades, programar cuestionarios, calificar, enviar retroalimentación, mensajes y anuncios.
- Chamilo: cuenta con diversos módulos para la administración académica, gestión de la comunicación y desarrollo del proceso educativo. Permite la interacción en foros, wikis, chats, integrar blogs, elaborar cuestionarios, compartir diversos documentos (audio, video y texto), enviar y recibir tareas, programar los cursos, el avance temático y controlar asistencia.
- Moodle: es de las más utilizadas en el ámbito educativo, tiene un conjunto de herramientas centradas en los estudiantes, y se pueden generar actividades que desarrollen el aprendizaje colaborativo.
- Canvas LMS: permite que el docente de manera gratuita pueda crear aulas virtuales, en esta plataforma se puede publicar sílabos, agrupar por módulos o lecciones a los estudiantes, publicar archivos, páginas y foros”.

III. Competencias logradas por el estudiante

El objetivo de todo estudiante al finalizar la universidad es obtener capacidades únicas que le permitan ser un profesional eficiente, que asuma los desafíos de la



sociedad moderna, que tenga una alta probabilidad de obtener un buen trabajo, acorde a sus expectativas, con una buena remuneración acorde a su carrera. Según Alonso et al. (2020) las aptitudes se pueden entender como “aquella cualidad formada desde el enfoque social humano, integrada por el saber (conocimientos), saber hacer (habilidades, hábitos, destrezas y capacidades) y saber ser (valores morales, ambientales, profesionales, liderazgo, emprendimiento, trabajo en equipo, etc.), todo esto se expresa mediante el desempeño profesional dentro de algún puesto de trabajo, alineado al contexto social”.

En este modelo de virtualidad, se necesita que los alumnos rindan de manera adecuada y tengan la capacidad de utilizar las nuevas herramientas digitales como una ayuda para lograr obtener nuevas competencias, las cuales más que una habilidad hoy en día son un requisito porque mejoran el perfil de empleabilidad de cualquier persona, debido a que se utilizan estas herramientas para todo tipo de proceso y trabajo en esta nueva era digital.

Según González et al. (2018) el diseño “DigComp”, creado por el País Vasco en el “Proyecto Ikano”, toma en cuenta los aspectos de las capacidades que todo estudiante de educación superior debe lograr en esta nueva era digital:

- “Información: el estudiante logra explorar, buscar, filtrar, evaluar, almacenar y recuperar información digital.
- Comunicación: el estudiante logra interactuar en medios tecnológicos, comparte información y contenido, participa en herramientas online y colabora mediante canales digitales.
- Creación de contenidos: el estudiante logra desarrollar contenidos, integrar y re elaborar contenidos y hacer programaciones.



- Seguridad: el estudiante logra proteger sus contenidos, reconoce cómo proteger sus datos personales en la virtualidad.
- Solución de problemas: el estudiante logra la solución de problemas técnicos, identificación de las necesidades y respuestas tecnológicas e identificación de brechas en las competencias digitales”.

2.3 Marco Conceptual

- **Docente:** El profesor, maestro o docente es aquel que comparte sus conocimientos enmarcados en una ciencia o arte determinado. El docente, concluyentemente, acepta que su mayor dedicación y profesión elemental es la enseñanza, por lo cual, enseñar de la mejor manera posible a quienes asumen el rol de receptores viene a ser el centro de sus competencias y habilidades.
- **Estudiante:** Es aquel que se dedica a la aprehensión, lectura de conocimientos y puesta en práctica sobre alguna disciplina, ciencia o arte. Este concepto se refiere a aquellas personas que aprenden algo de otros individuos.
- **Virtualidad:** La virtualidad se refiere al desarrollo del proceso de enseñanza - aprendizaje de una manera dinámica, realizado por vía virtual. En otras palabras, existe otro formato educativo en el cual estudiantes y docentes interactúan de manera diferente a la modalidad presencial apoyándose en las TIC, al hacer uso de las múltiples utilidades que posee internet y nuevas herramientas para brindar adecuados ambientes educativos y de muy alta calidad.
- **TIC:** Es la sigla de “Tecnologías de la Información y la Comunicación”. Este concepto nace para poder nombrar a las técnicas relacionadas al proceso de gestionar y difundir la información. Por lo tanto, son las herramientas y recursos necesarios para el proceso, administración y distribución de los conocimientos a



través de artefactos digitales, como: celulares, televisores, computadoras, etc. para simplificar el acceso a toda la información imaginable en múltiples formatos de manera inmediata, esto es viable gracias a la inmaterialidad; en otras palabras a la digitalización de los conocimientos almacenados en cantidades inconmensurables y mejor aún tener acceso a ellos aunque se encuentren en dispositivos distantes.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe correlación entre el desempeño docente en la virtualidad y la satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

1. Las competencias de los docentes influyen en el nivel de satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.
2. Los recursos de aprendizaje virtual influyen en el nivel de satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.
3. El autoaprendizaje influye en el nivel de satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.
4. El aprendizaje colaborativo influye en el nivel de satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.



5. Existe un nivel regular de desempeño docente en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.
6. Existe un nivel alto de satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.
7. Existe un alto nivel de fiabilidad en los instrumentos desempeño docente en la virtualidad y satisfacción universitaria en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022.

2.5 Variables e Indicadores

2.5.1 Identificación de variables

- Variable 1: Desempeño docente en la virtualidad
- Variable 2: Satisfacción universitaria



2.5.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Desempeño docente en la virtualidad

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
El desempeño docente a nivel universitario se define como las actitudes, conocimientos y competencias que debe haber adquirido el educador para transmitirlos, que los conocimientos de sus estudiantes sean pertinentes y se actualicen permanentemente formando también en ellos competencias digitales útiles para su desempeño laboral.	El desempeño docente permite cuantificar la percepción universitaria en cuanto a la calidad académica de los docentes de la Universidad Andina del Cusco en relación a la satisfacción de los estudiantes.	Competencias del docente	<ul style="list-style-type: none"> - Dominio de la docencia - Preparación y organización del docente - Planeación de las sesiones - Estrategias de enseñanza del docente - Cumplimiento de los contenidos pertinentes al curso. - Estrategias de evaluación del docente 	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto
		Recursos de aprendizaje virtual	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de estrategias didácticas adecuadas para la virtualidad - La evaluación contribuye al proceso de aprendizaje - Orientación del docente - Dominio de TIC 		
		Autoaprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - El maestro favorece el aprendizaje autónomo - El maestro favorece el desarrollo de la autorregulación del proceso adquisitivo del aprendizaje - La retroalimentación ayuda a confiar más en las capacidades propias 		
		Aprendizaje colaborativo	<ul style="list-style-type: none"> - El maestro favorece el trabajo colaborativo con los compañeros - Las tareas diseñadas por el docente favorecen un aprendizaje colaborativo y al desarrollo de relaciones interpersonales - La aplicación de esta metodología permite ampliar la visión en relación a más puntos de vista 		



Variable 2: Satisfacción universitaria

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Es la percepción que tienen los estudiantes de acuerdo a los resultados y experiencias sobre la calidad académica que ofrece la institución universitaria, en cuanto a la resolución de sus necesidades, el logro de sus objetivos y cumplimiento de sus expectativas.	La satisfacción permite cuantificar la percepción de los estudiantes en cuanto al servicio académico que ofrece la Universidad Andina del Cusco en relación al desempeño laboral de los docentes.	Competencias del docente	<ul style="list-style-type: none"> - La intercesión del docente favorece la resolución de dudas e interrogantes del estudiante - Dominio de recursos informáticos - Metodología de la enseñanza - Facilidad de comunicación del docente - Formación de habilidades 	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto
		Herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de múltiples herramientas didácticas - Actualización con nuevas tecnologías - Acceso a bibliotecas 		
		Diseño del aula virtual	<ul style="list-style-type: none"> - El aula virtual brinda diversos recursos para el aprendizaje - Se evalúa pedagógicamente los temas desarrollados - La conectividad y estabilidad - El aula virtual tiene un diseño amigable que contribuye al aprendizaje 		
		Competencias logradas por el estudiante	<ul style="list-style-type: none"> - La virtualidad favorece la formación de habilidades para usar herramientas digitales - La virtualidad favorece la formación de habilidades para una comunicación efectiva 		



CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Alcance del Estudio

La presente investigación fue un estudio de alcance correlacional, donde se pretende describir la correlación respecto al desempeño docente en la virtualidad con la satisfacción universitaria en los alumnos de la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco. Esto significa analizar si una variable influye positiva o negativamente respecto a la otra variable.

Se realizó un estudio: tipo correlacional transversal retrospectivo, y se desarrollará para estudiar la correlación respecto al desempeño docente en la virtualidad con la satisfacción universitaria en los estudiantes de medicina que hayan estado matriculados en el año 2022 en la Universidad Andina del Cusco.

3.2 Diseño de la Investigación

El presente proyecto de investigación fue un diseño de tipo observacional, el investigador solo evaluó el fenómeno sin ninguna intervención o manipulación de las variables de estudio.

Es correlacional porque pretende comprobar una hipotética relación entre dos variables cuya expresión es numérica, pretende establecer una relación de dirección positiva o negativa sin pretender establecer causalidad.

Es transversal porque se midieron las variables en un momento determinado en la línea temporal y el tiempo no influirá en las variables. Su propósito viene a ser describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento.



Es cuantitativo porque utiliza una medición numérica mediante un análisis estadístico. Las investigaciones de enfoque cuantitativo se distinguen al recolectar y procesar datos numéricos con el fin de explicar, describir o intentar predecir algún acontecimiento a través de la generalización desde el estudio de una muestra representativa hacia toda la población.

3.3 Población

La población que se estudió está conformada por los estudiantes de la escuela profesional de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco que hayan cursado algún semestre académico dentro del año 2022.

3.4 Muestra

3.4.1 Criterios de selección

- Criterios de inclusión
 - Alumnos que se encuentren del 1ro al 14vo semestre.
 - Encuesta de alumnos que se encuentre llenadas adecuadamente.
 - Alumnos que acepten participar voluntariamente de la encuesta electrónica y den su consentimiento informado de aceptación.
- Criterios de exclusión
 - Alumnos que llenen de manera incompleta la encuesta
 - Alumnos menores de 16 años y mayores de 40 años.

3.4.2 Tamaño de muestra

Para el cálculo de tamaño de muestra mínimo se utilizó el aplicativo Epidat (OMS 2016). Con una potencia estadística del 80%, nivel de confianza del 95% según el antecedente del estudio de Florez y Cardenas (2020), quienes encontraron un coeficiente de correlación de 0.67 para el desempeño docente con la satisfacción



universitaria en la Universidad Andina del Cusco, se calculó un tamaño de muestra de 15 estudiantes. Sin embargo, debido a la naturaleza del estudio y diseño se encuestó a todos los estudiantes de la escuela profesional de medicina humana y el análisis fue de aquellos alumnos cuyas fichas electrónicas de encuestas estuvieron de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.

Captura de cálculo de tamaño de muestra mínimo en Epidat. dando como resultado:

Datos:

Coefficiente de correlación a detectar: 0,670
Nivel de confianza: 95,0%

Resultados:

Potencia (%)	Tamaño de la muestra	
	Unilateral	Bilateral
80,0	12	15

3.4.3 Método de muestreo

El muestreo que se utilizó fue de tipo no probabilístico por conveniencia, para el cual, el mínimo de alumnos que se eligió al azar fue de 15, es decir, todos los integrantes de la población que cumplieron con los criterios de inclusión tuvieron la misma probabilidad de ser escogidos.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica utilizada fue de tipo encuesta autoadministrada, se identificó a estudiantes de medicina según criterios de inclusión y exclusión, se les informó sobre el estudio que se viene realizando y previamente dando cada uno su consentimiento se les permitió el ingreso al cuestionario mediante la plataforma ERP de la Universidad Andina del Cusco, la cual previa coordinación con las autoridades pertinentes, como decanatura de ciencias de la salud y vicerrectorado académico luego de presentar las



solicitudes correspondientes se dio el visto bueno a este trabajo de investigación para el uso de la plataforma. El encuestador se puso a disposición durante todo el tiempo de la encuesta, en caso de absolver alguna duda.

Este instrumento consta de 2 partes:

- Primera parte: Desempeño docente
- Segunda parte: Satisfacción universitaria

Se envió el acceso web a todos los alumnos que se encontraban matriculados entre el 1ro y 14to semestre en el año 2022 para realizar la recolección de datos.

Las puntuaciones de Reyes (2022) “Desempeño docente en la virtualidad y satisfacción del estudiante de ingeniería industrial en una universidad pública de lima, 2021”, se califican en la escala de Likert, desde 1 (muy bajo), 2 (bajo), 3 (regular), 4 (alto) y 5 (muy alto) por lo tanto, el puntaje mínimo es de 1 y el máximo de 5 puntos.

El procedimiento que se usó para el llenado de la encuesta y recolección de datos fue de la siguiente manera:

- Paso 1: Se subió la encuesta a la plataforma ERP de la UAC.
- Paso 2: Se creó una base de datos en el programa Excel, donde se fue almacenando la información de los participantes.

3.6 Validez y Confiabilidad de Instrumentos

Para llevar a cabo el presente estudio, se empleó el instrumento de Reyes (2022) para medir dos variables: "Desempeño docente en la virtualidad" y "Satisfacción del estudiante". Cuyas estadísticas de fiabilidad obtenidas del cuestionario, mostraron que la variable "Desempeño docente en la virtualidad" cuenta con un coeficiente de α de Cronbach de 0.965, lo que indica una alta confiabilidad del instrumento. Por su parte,



la variable "Satisfacción del estudiante" obtuvo un coeficiente de α de Cronbach de 0.784, lo que también indica una alta confiabilidad del instrumento.

Además, para nuestro contexto y población se realizó una prueba piloto en la población objetivo para evaluar la fiabilidad de cada instrumento mediante el coeficiente α de Cronbach, mediante la plataforma Google Forms.

3.7 Plan de Análisis de Datos

Se colectó los datos de los formularios del sistema ERP de la UAC y se elaboró una base de datos en el programa Excel. Se cargó la base de datos en el software estadístico Jamovi V.1.6.3.

Las variables categóricas o nominales se expresaron en frecuencias absolutas y relativas, las variables numéricas en medidas de tendencia central (media y promedio) y medidas de dispersión (desviación estándar y rangos intercuartílicos) según la distribución de datos no paramétricos y paramétricos respectivamente.

Para el análisis de correlación de datos se usó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman debido a que los datos no tuvieron una distribución normal. Con un nivel de confianza del 95% y para determinar la significancia estadística se consideró el p-valor <0.05 .

El manejo de los datos se realizó mediante el programa Excel para la recolección y reconstrucción de datos y para el análisis de datos se usó el Software Jamovi.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados Respecto a los Objetivos Específicos

Tabla 1

Caracterización de la Población de Estudio

Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Femenino	319	61.5 %	61.5 %
Masculino	200	38.5 %	100.0 %
Edad Mediana, RIQ	23(20-26)		
Colegio de Procedencia			
Colegio de alto rendimiento	8	1.5 %	1.5 %
Colegio preuniversitario	35	6.7 %	8.3 %
Colegio privado	277	53.4 %	61.7 %
Colegio público	199	38.3 %	100.0 %
Semestre Académico			
Primer semestre	54	10.4 %	10.4 %
Segundo semestre	35	6.7 %	17.1 %
Tercer semestre	15	2.9 %	20.0 %
Cuarto semestre	17	3.3 %	23.3 %
Quinto semestre	36	6.9 %	30.3 %
Sexto semestre	37	7.1 %	37.4 %
Séptimo semestre	31	6.0 %	43.4 %
Octavo semestre	38	7.3 %	50.7 %
Noveno semestre	27	5.2 %	55.9 %
Decimo semestre	57	11.0 %	66.9 %
Décimo Primer semestre	64	12.3 %	79.2 %
Décimo Segundo semestre	62	11.9 %	91.1 %
Décimo Tercer semestre	6	1.2 %	92.3 %
Décimo Cuarto semestre	40	7.7 %	100.0 %



Tabla 2

Evaluación de la Normalidad de las Variables de Interés

	N	Media	Mediana	DE	RIC	Mínimo	Máximo	Shapiro- Wilk	p	Percentiles		
								W		25th	50th	75th
Desempeño Docente	519	58.6	60	11.24	14	16	80	0.955	<.001	50	60	64
Competencias del docente	519	14.7	15	3.02	3	4	20	0.927	<.001	13	15	16
Recursos de aprendizaje virtual	519	14.5	15	3.2	4	4	20	0.94	<.001	12	15	16
Autoaprendizaje	519	14.8	16	2.87	3	4	20	0.929	<.001	13	16	16
Aprendizaje colaborativo	519	14.5	15	3.07	4	4	20	0.937	<.001	12	15	16
Satisfacción Universitaria	519	72.5	75	14.93	19	20	100	0.959	<.001	61	75	80
Competencias del docente	519	18.1	19	4.02	5	5	25	0.939	<.001	15	19	20
Herramientas tecnológicas	519	18.2	19	3.96	5	5	25	0.94	<.001	15	19	20
Diseño del aula virtual	519	18.1	19	4.09	5	5	25	0.937	<.001	15	19	20
Competencias logradas por el estudiante	519	18.1	19	4.02	5	5	25	0.94	<.001	15	19	20



Tabla 3

Matriz de Correlaciones Competencias del Docente y Satisfacción Universitaria

		Satisfacción Universitaria
Competencias del Docente	Rho de Spearman	0.783
	gl	517
	valor p	<.001

La tabla de la Matriz de Correlaciones revela una conexión significativa y positiva entre la dimensión competencias del docente y la satisfacción universitaria de los alumnos de medicina humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) entre estas dos variables es considerablemente alto, alcanzando un valor de 0.783. Además, la significancia estadística es notable, con un valor p menor a 0.001, indicando que la probabilidad de que esta correlación sea el resultado del azar es extremadamente baja. En consecuencia, los hallazgos sugieren que tener buenas competencias docentes está fuertemente vinculado con niveles elevados de satisfacción universitaria.

Tabla 4

Matriz de Correlaciones Recursos de Aprendizaje Virtual y Satisfacción Universitaria

		Satisfacción Universitaria
Recursos de Aprendizaje Virtual	Rho de Spearman	0.841
	Gl	517
	valor p	<.001



La tabla de matriz de correlación revela una conexión significativa y positiva entre la dimensión recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción universitaria de los alumnos de medicina humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0.841, un valor considerablemente alto. Además, la significancia estadística es notable, con un valor p menor a 0.001, indicando que esta correlación no se debe al azar. En consecuencia, los hallazgos sugieren que tener buenos recursos de aprendizaje virtual está fuertemente conectado con niveles altos de satisfacción universitaria.

Tabla 5

Matriz de Correlaciones Autoaprendizaje y Satisfacción Universitaria

		Satisfacción Universitaria
Autoaprendizaje	Rho de Spearman	0.781
	GI	517
	valor p	< .001

Los resultados de la tabla de matriz de correlación revelan una conexión significativa y positiva entre la dimensión autoaprendizaje y la satisfacción de los alumnos de la facultad de medicina humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0.781, un valor alto. También la significancia estadística es igual de consistente, con un valor p menor a 0.001, mostrando que esta correlación no es al azar. En conclusión, los resultados muestran que el autoaprendizaje está altamente ligado con buenos niveles de satisfacción universitaria.



Tabla 6

Matriz de Correlaciones Aprendizaje Colaborativo y Satisfacción Universitaria

		Satisfacción Universitaria
Aprendizaje Colaborativo	Rho de Spearman	0.855
	GI	517
	valor p	< .001

El análisis de correlación nos indica que existe conexión importante y positiva entre la dimensión aprendizaje colaborativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela de medicina humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue alto arrojando un valor de 0.855. La significancia estadística de igual manera fue muy consistente, con un valor p menor a 0.001, mostrando que esta correlación no se deba al azar. Consecuentemente, los datos hallados señalan que el aprendizaje colaborativo está altamente relacionado con niveles considerables de satisfacción universitaria.

Tabla 7

Nivel de Desempeño Docente en la Virtualidad

Baremación	Desempeño	#	%
Bajo	16-37	19	3,6%
Medio	38-59	228	43,9%
Alto	60-80	272	52,4%
	Total	519	100%

Se realizó una baremación de datos obteniéndose que el 3.6% de la población estudiantil manifestó que el nivel de desempeño docente es bajo, el 43.9% que es de nivel medio y un 52.4% lo califica de alto. Los datos hallados señalan que un gran porcentaje, el 47,5% no está de acuerdo con el nivel de desempeño docente.



Tabla 8

Nivel de Satisfacción Universitaria

Baremación Satisfacción		#	%
Bajo	20-46	24	4,6%
Medio	47-73	215	41,4%
Alto	74-100	280	53,9%
	Total	519	100%

Se realizó una baremación de datos obteniéndose que el 4.6% de la población estudiantil manifestó que el nivel de satisfacción universitaria es bajo, el 41.4% que es de nivel medio y un 53.9% lo califica de alto. Por consiguiente, se puede decir que un gran porcentaje de la población, el 46% no se encuentra satisfecha con los servicios de educación brindados.

Tabla 9

Análisis de Fiabilidad de Desempeño Docente

	Media	DE	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala Desempeño Docente	3.66	0.703	0.965	0.965

El análisis de fiabilidad nos dio como resultado un Alfa de Cronbach de 0.965 lo que nos indica que nuestro cuestionario es un instrumento adecuado para medir desempeño docente en los alumnos de medicina de la Universidad Andina del Cusco.



Tabla 10

Análisis de Fiabilidad de Satisfacción Universitaria

	Media	DE	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala Satisfacción Universitaria	3.62	0.746	0.975	0.975

El análisis de fiabilidad nos dio como resultado un Alfa de Cronbach de 0.975 lo que nos indica que nuestro cuestionario es un instrumento adecuado para medir satisfacción universitaria en los alumnos de medicina de la Universidad Andina del Cusco.

4.2 Resultados Respecto al Objetivo General

Tabla 11

Matriz de Correlaciones Desempeño Docente y Satisfacción Universitaria

	Satisfacción Universitaria	
Desempeño Docente	Rho de Spearman	0.891
	GI	517
	valor p	< .001

La tabla de la Matriz de Correlaciones revela una conexión significativa y positiva entre el desempeño docente y la satisfacción universitaria. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) entre estas dos variables es considerablemente alto, alcanzando un valor de 0.891. Esta asociación robusta está respaldada por una muestra considerable de 519 observaciones, aumentando la confianza en los resultados. Además, la significancia estadística es notable, con un valor p menor a 0.001,



indicando que la probabilidad de que esta correlación sea el resultado del azar es extremadamente baja. En consecuencia, los hallazgos sugieren que un desempeño docente positivo está fuertemente vinculado con niveles elevados de satisfacción universitaria, proporcionando conocimientos valiosos para comprender la interrelación entre estos dos aspectos cruciales en el contexto educativo.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos

- Los resultados de nuestro estudio determinaron que la edad promedio de los estudiantes fue de 23 años con un RIQ entre 20-26.
- Respecto a los resultados de sexo se encontró que el 61.5% de los estudiantes son mujeres frente a un 38.5% de varones.
- Respecto al colegio de procedencia el 53.4% de alumnos fueron de colegio privado, un 38.3% de colegio nacional, un 6.7% de colegio preuniversitario, y un 1.5% de colegio de alto rendimiento.
- Respecto a la respuesta de nuestros cuestionarios, el décimo primer semestre fue el que más acudió al llenado con un 12.3% de respuesta, y el que menos acudió fue el décimo tercer semestre con un 1.2% de respuesta.
- Respecto al desempeño docente la media fue de 58.6, de un puntaje entre 16 a 80.
- Respecto a la satisfacción universitaria la media fue de 72.5, de un puntaje entre 20 a 100.

5.2 Limitaciones del Estudio

- La accesibilidad al proceso de respuesta de la encuesta mediante la plataforma ERP de la UAC y los trámites necesarios para la aplicación de esta mediante la plataforma fueron lentos y burocráticos, prologando el inicio de la toma de datos del estudio.
- Sesgo de información, ya que el instrumento fue autoadministrado y pudo existir cierta probabilidad de que la población no responda de una manera adecuada al cuestionario.



5.3 Comparación Crítica con la Literatura Existente

- Los resultados de nuestro estudio determinaron que la mayoría de los estudiantes encuestados de Medicina Humana de la Universidad Andina del Cusco tienen entre 20 a 26 años con un promedio de 23 años, lo que es mayor al rango de edades que se encuentran en las carreras de Economía, Administración y Contabilidad de la UAC, mencionado en el estudio de Florez y Cardenas (2020) con un rango de 20 a 23 años. Esto sugiere que el promedio de edad de los estudiantes de Medicina Humana es mayor al de las carreras de ciencias contables. Probablemente por la duración de la carrera, la dificultad de esta, y deficiencias en la metodología docente que generan un alumnado de mayor edad.
- Los resultados determinaron que la mayoría de los estudiantes encuestados de Medicina Humana de la UAC son de sexo femenino con un 61.5% y un 38.5% de varones, frente a un 59% y 41% respectivamente en cuanto a las carreras de Economía, Administración y Contabilidad de la UAC del estudio de Florez y Cardenas (2020). Mostrando que hay una predisposición por parte de la población femenina a estudiar la escuela de Medicina Humana en una universidad privada.
- Respecto a los resultados de la matriz de correlaciones se encontró un Rho de Spearman 0.783 entre la dimensión competencias del docente y la satisfacción universitaria de los alumnos de medicina humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022 revelando una conexión significativa y positiva. En el estudio de Reyes (2022) se encontró un Rho de Spearman 0.915 revelando una correlación positiva perfecta entre la dimensión competencias del docente y la satisfacción universitaria de los alumnos de la facultad de ingeniería industrial del ciclo académico 2021-I de la UNMSM.



- Respecto a los resultados de la matriz de correlaciones se encontró un Rho de Spearman 0.841 entre la dimensión recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción universitaria de los alumnos de medicina humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022 revelando una conexión significativa y positiva. Lo que es muy similar al resultado del estudio de Reyes (2022) donde se encontró un Rho de Spearman 0.842 revelando una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción universitaria de los alumnos de la facultad de ingeniería industrial del ciclo académico 2021-I de la UNMSM.
- En cuanto a los resultados de la matriz de correlaciones se encontró un Rho de Spearman 0.781 entre la dimensión autoaprendizaje y la satisfacción universitaria de los alumnos de medicina humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022 revelando una conexión significativa y positiva. Lo cual fue el resultado de correlación más bajo del estudio frente al resultado del estudio de Reyes (2022) en contraste, donde se encontró un Rho de Spearman 0.989, su resultado de correlación más alto, revelando una correlación positiva perfecta entre la dimensión autoaprendizaje y la satisfacción universitaria de los alumnos de la facultad de ingeniería industrial del ciclo académico 2021-I de la UNMSM, mostrando que el autoaprendizaje fue una destreza que no se desarrolló con tanta habilidad en los alumnos de medicina humana UAC frente a los alumnos de ingeniería industrial de la UNMSM.
- Respecto a los resultados de la matriz de correlaciones se encontró un Rho de Spearman 0.855 entre la dimensión aprendizaje colaborativo y la satisfacción universitaria de los alumnos de medicina humana de la Universidad Andina del



Cusco en el año 2022 revelando una conexión significativa y positiva. Lo cual no es muy similar al resultado del estudio de Reyes (2022) donde se encontró un Rho de Spearman 0.969 revelando una correlación positiva perfecta entre la dimensión aprendizaje colaborativo y la satisfacción universitaria de los alumnos de la facultad de ingeniería industrial del ciclo académico 2021-I de la UNMSM, mostrando nuevamente que el aprendizaje colaborativo en esta ocasión fue una destreza que no se desarrolló con tanta habilidad en los alumnos de medicina humana UAC frente a los alumnos de ingeniería industrial de la UNMSM.

- Respecto a los resultados de la baremación de datos en cuanto al desempeño docente se encontró que de los estudiantes el 3.6% lo califica como bajo, el 43.9% como medio y el 52.4% como alto. Los cuales se parecen al estudio de Contreras (2020) el cual mostro un nivel de desempeño bajo en un 2.67%, un 37.33% como medio y un 60% como alto. Mostrando que en la UAC el nivel de desempeño docente resultó inferior frente al de la UNE.
- Respecto a los resultados de la baremación de datos en cuanto a la satisfacción universitaria se encontró que de los estudiantes el 4.6% lo califica como bajo, el 41.4% como medio y el 53.9% como alto. Los cuales contrastan con el estudio de Contreras (2020) el cual mostró un nivel de satisfacción bajo en un 0%, un 6.67% como medio y un 93.3% como alto. Mostrando que en la UAC hay un nivel de insatisfacción universitaria mucho más alto en comparación a la UNE.
- Respecto a los resultados de la matriz de correlaciones se encontró un Rho de Spearman 0.891 entre el desempeño docente y la satisfacción universitaria de los alumnos de medicina humana de la Universidad Andina del Cusco en el año 2022 revelando una correlación significativa y positiva. Lo cual es cercano al resultado



del estudio de Reyes (2022) donde se encontró un Rho de Spearman 0.975 revelando una correlación positiva perfecta entre el desempeño docente y la satisfacción universitaria de los alumnos de la facultad de ingeniería industrial del ciclo académico 2021-I de la UNMSM, pero algo alejados del resultado de Deza et al. (2017) donde se encontró un Rho de Spearman de 0.704 revelando una correlación positiva considerable pero mucho más baja que las 2 primeras entre el desempeño docente y satisfacción de los estudiantes universitarios de las ciencias de la salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, y más aún alejado el resultado de Contreras (2020) donde se encontró un Rho de Spearman de 0.681, revelando también una correlación positiva considerable pero mucho más baja que las 3 primeras mencionadas entre el desempeño docente universitario y la satisfacción del estudiante de la facultad de ciencias de la comunicación de la Universidad Tecnológica del Perú. Mostrando a la UAC como una universidad con una buena correlación entre estas 2 variables y además en un punto medio entre los estudios citados.

5.4 Implicancias del Estudio

Este estudio mostro que durante la pandemia la nueva metodología aplicada de educación virtual a pesar de ser desconocida y casi una metodología en prueba logró la satisfacción de los estudiantes, quedando abierta la discusión de que como todo proceso es perfeccionable y se puede ir mejorando para obtener mejores resultados de la población universitaria.



CONCLUSIONES

- Existe un alto grado de correlación de 0.891 entre el desempeño docente en la virtualidad y la satisfacción universitaria en los estudiantes de medicina humana de la UAC.
- La edad promedio de los estudiantes de la escuela profesional de medicina humana de Universidad Andina del Cusco fue de 23 años con un RIQ entre 20-26, siendo la mayoría de estudiantes predominantemente del sexo femenino con un 61.5% frente a un 38.5% de varones.
- En cuanto al colegio de procedencia el 53.4% de alumnos fueron de colegio privado, mostrando que la mayoría de estudiantes de la escuela profesional de medicina humana que prefieren a la Universidad Andina del Cusco son de colegio privado, seguido por un 38.3% de colegio nacional, un 6.7% de colegio preuniversitario, y un 1.5% de colegio de alto rendimiento.
- Existe un alto grado de correlación de 0.753 entre las competencias del docente y la satisfacción universitaria en los estudiantes de medicina humana de la UAC.
- Existe un algo grado de correlación de 0.841 entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción universitaria en los alumnos de medicina humana de la UAC.
- Existe un alto grado de correlación de 0.781 entre el autoaprendizaje y la satisfacción universitaria en los alumnos de medicina humana de la UAC.
- Existe un alto grado de correlación de 0.855 entre el aprendizaje colaborativo y la satisfacción universitaria en los alumnos de medicina humana de la UAC.
- Respecto al desempeño docente la media fue de 58.6, de un puntaje entre 16 a 80, lo cual indica que la población universitaria de la escuela profesional de medicina de la



Universidad Andina del Cusco estuvo conforme con el trabajo realizado por parte de los docentes en la educación virtual del año 2022.

- Respecto a la satisfacción universitaria la media fue de 72.5, de un puntaje entre 20 a 100, lo cual indica que la población universitaria de la escuela profesional de medicina de la Universidad Andina del Cusco estuvo satisfecha con la calidad de los servicios ofrecidos por parte los docentes en la educación virtual del año 2022.
- Existe un alto grado de fiabilidad en los instrumentos desempeño docente en la virtualidad y satisfacción universitaria en los alumnos de la escuela profesional de medicina humana de la UAC.



RECOMENDACIONES

- Para la universidad: realizar un control estricto de la calidad de desempeño docente para asegurar un nivel de enseñanza alto de acuerdo a los estándares universitarios.
- Para la universidad: considerar a la educación virtual como un modelo de educación adecuado para la enseñanza en el nivel pregrado de cursos teóricos.
- Para los departamentos académicos docentes: optimizar el proceso de enseñanza mediante la supervisión de las herramientas usadas por los docentes para mejorar la calidad educativa.
- Para el departamento de calidad y recursos humanos: el cuerpo docente debería contar con maestrías en: docencia universitaria, educación superior o pedagogía que serían de mucha ayuda para elevar su desempeño y aumentar la satisfacción universitaria.
- Para los estudiantes: extrapolar este tipo de estudio en los siguientes años para poder dar un seguimiento en cuanto a si el desempeño docente y la satisfacción universitaria están aumentando o disminuyendo en la UAC y continuar con los modelos de educación ya instaurados o aplicar las medidas correctivas.



E. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L., Larrea, J., y Moya, C. (2020). Metodología para la formación de competencias profesionales en estudiantes universitarios mediante proyectos formativos. *Transformación*, 16(3), 544-566. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552020000300544&script=sci_arttext&tlng=pt
- Barja, A. (2023). Percepción de desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de psicología de la Universidad Continental en tiempos de pandemia, Huancayo. *Universidad Continental*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12444/3/IV_PG_MEMDES_TE_Barja_Bartolo_2023.pdf
- Beltrán, R., Arias-Herrera, J., Gómez, G., Díaz, E., y Selem, M. (2022). Satisfacción del estudiante de contabilidad respecto al desempeño docente según su rango de antigüedad. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1234>
- Burneo, C. (2019). Uso de aulas virtuales y desempeño docente en maestrías de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres 2018. *Universidad de San Martín de Porres*.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4782>
- Casanova, M. (2012). El diseño curricular como factor de calidad educativa. *Adobe acrobat en línea*. <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num4/art1.pdf>
- Castro, N., Suárez, X., y Rivera, P. (2021). Estrategias de autorregulación usadas por universitarios en entornos virtuales y satisfacción académica alcanzada en pandemia. *Mendive. Revista de Educación*, 19(4), 1127-1141.



http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962021000401127&lang=es

Contreras, R. (2020). Desempeño docente universitario y la satisfacción del estudiante de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Tecnológica del Perú. 2017. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*.
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5427>

Danielson, C. (2011). Competencias docentes: desarrollo, apoyo y evaluación. *Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (PREAL)*, 51. http://bibliorepo.umce.cl/libros_electronicos/magister/mag_17.pdf

Deza, I., Rojas, V., Ortiz, M., Herrera, G., y Ramos, F. (2017). Percepción del desempeño docente y satisfacción de los estudiantes universitarios de las Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, 2013. *Investigación Valdizana*, 7(2), 17–22.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/293>

Díaz, F., y Castro, A. (2019). Requerimientos pedagógicos para un ambiente virtual de aprendizaje. *Cofin Habana*, 11(1), 1-13.
<https://www.researchgate.net/publication/336854996>

Dirección General de Educación Superior Universitaria. (2021). Encuesta Nacional de Estudiantes de Educación Superior Universitaria 2019: principales resultados. *Ministerio de Educación del Perú*.
<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7745>

Fernandes, D., Sotolongo, M., y Martínez, C. (2016). La Evaluación del Desempeño por Competencias: Percepciones de Docentes y Estudiantes en la Educación Superior.



Scientific Electronic Library Online. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062016000500003>

Fernández, E., Ordóñez, E., Morales, B., y López, J. (2019). *La competencia digital en la docencia universitaria. Octaedro digital.* <https://octaedro.com/libro/la-competencia-digital-en-la-docencia-universitaria/>

Florez, C., y Cadenas, C. (2020). Determinación del grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al servicio educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019. *Repositorio Institucional UAC.* <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3653>

García, A., y Valcárcel, C. (2015). Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje. *Adobe acrobat en línea.* <https://bit.ly/3nFy84S>

García, E., Arévalo, J., Alcaraz, J., Gallegos, M., Alonso, K., Ricardez, C., y Ocampo, F. (2020). Satisfacción de estudiantes en medicina con desempeño docente y tutorías académicas. *Investigación en educación médica*, 8(30), 60-67. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572019000200060&script=sci_arttext

González, V., Román, M., y Prendes, M. (2018). Formación de competencias digitales para estudiantes universitarios basada en el modelo *DIGCOMP*. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 65, 1 – 15. <https://doi.org/10.21556/edutec.2018.65.1119>

Guerra, M., Rodríguez, J., y Rodríguez, J. (2019). Aprendizaje colaborativo: experiencia innovadora en el alumnado universitario. *Revista de Estudios y Experiencias en*



Educación, 18(36), 269-281.

<http://www.rexe.cl/ojournal/index.php/rexe/article/view/661>

Hernández, R. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y perspectivas.

Propósitos y Representaciones, 5(1), 325-347. *Revista de psicología educativa USIL*. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>

Herrera, Y., Valdivia, P., Zagalaz, M., y García, S. (2017). Plan de acciones dirigido a las estrategias de autoaprendizaje en estudiantes de primer semestre de enfermería.

Educación Médica Superior, 31(4), <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/rt/prinFRIENDLY/1211/593>

Iniciarte, M. (2016). Competencias docentes ante la virtualidad de la educación superior.

Revista electrónica en Ciencias Sociales y Humanidades Apoyadas por Tecnologías, 5(10), 8-23. <https://chat.iztacala.unam.mx/article>

Inzunza, B., Ortiz, L., Pérez, C., Torres, G., McColl, P., Meyer, A., Matus, O., Bastías, N., y Bustamante, C. (2015). Estructura Factorial y Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en Estudiantes de Medicina Chilenos.

Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica, 2(40), 73-82. <https://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=459645432008>

Joyner, S., Fuller, M., Holzweiss, P., Henderson, S., y Young, R. (2014). The Importance of Student-Instructor Connections in Graduate Level Online Courses.

MERLOT Journal of Online Learning and Teaching, 10(3), 436-445. https://jolt.merlot.org/vol10no3/Joyner_0914.pdf

Manrique, K., y Sánchez M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación



General de Educación Virtual de la UAGro. *Dialnet*, 16(31), 17-30.

<https://doi.org/10.29197/cpu.n31.v16.2019.02>

Martínez-González, A., Fortoul, T., y Urrutia, M. E. (2011). Evaluación del desempeño docente en el pregrado: aplicación de tres estrategias. *Archivos en Medicina Familiar*, 13(3), 101-110. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=50730960001>

Martínez-González, A., Gómez-Clavelina, F. J., Hernández-Torres, I., Flores-Hernández, F., y Sánchez-Mendiola, M. (2016). Evaluación del desempeño docente en la especialización de Medicina Familiar. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 54(5), 612-619. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457746956010>

Maslow, A. (1943). Una teoría sobre la motivación humana. https://www.academia.edu/7473176/MASLOW_TEORIA_DE_LAS_NECESIDADES_BASICAS

Ministerio de Educación del Perú. (2021). Gestión de entornos virtuales para desarrollar aprendizajes. El entorno virtual de aprendizaje (EVA) y los espacios virtuales para desarrollar aprendizajes. *Ministerio de Educación del Perú*. http://www.perueduca.pe/recursosedu/curso_virtual/difods/gevacaed/fasciculo/unidad1-sesion1.pdf

Ministerio de Educación del Perú. (2021). Gestión de actividades en entornos virtuales. Uso de herramientas digitales en el desarrollo de actividades de aprendizaje. *Ministerio de Educación del Perú*. http://www.perueduca.pe/recursosedu/curso_virtual/difods/gevacaed/fasciculo/unidad2-sesion1.pdf



- Muñoz, J., Rios, M., y Abalde, E. (2002). Evaluación docente vs. evaluación de la calidad. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 8(2), 103-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91680204>
- Mutis, L. (2007). El Desempeño Docente – Notas de Estudio. *República de Colombia*. <https://es.scribd.com/doc/22266139/El-Desempeno-Docente>
- OMS. (2016). Epidat: programa para análisis epidemiológico de datos. Versión 4.2, julio 2016. Consellería de Sanidade, Xunta de Galicia, España; Organización Panamericana de la Salud (OPS-OMS); Universidad CES, Colombia. <http://www.sergas.es/Saude-publica/EPIDAT>
- Peñaloza, A. (2021). Desempeño docente durante la Covid-19 y su relación con la satisfacción con el aula virtual de los estudiantes de estomatología de la Universidad Alas Peruanas, Tacna 2021. *Universidad Alas Peruanas*. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/9509>
- Quiriz, T., y Tobón, S. (2019). Fortalezas y aspectos a mejorar en la evaluación del desempeño docente en México considerando la socioformación y experiencias internacionales. *Ra Ximhai*, 15(1), 101-115. <https://doi.org/10.35197/rx.15.01.2019.08.tq>
- Reyes, R. (2022). Desempeño docente en la virtualidad y satisfacción del estudiante de ingeniería industrial en una universidad pública de lima, 2021. *Universidad Privada Norbert Wiener*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6132>
- Rizo, H. (2004). Evaluación del docente universitario. Una visión institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 34(2), 1-15. <https://doi.org/10.35362/rie3423005>



- Robalino, M. (2007). Los docentes pueden hacer la diferencia: Apuntes acerca del desarrollo profesional y el protagonismo docente. *Seminaire International*, 11. <https://docplayer.es/24933133-Los-docentes-pueden-hacer-la-diferencia-apuntes-acerca.html>
- Rodríguez, L., y Coelho, B. (2018). Evaluación del desempeño de los docentes de la asignatura Histología y Embriología. *Educación Médica Superior*, 32(3), 181-194. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000300015
- Rojas, N., Pérez, F., Torres, I., y Peláez, E. (2014). Las aulas virtuales: una opción para el desarrollo de la Educación Médica. *EDUMECENTRO*, 6(2), 231-247. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextypid=S2077-28742014000200016yIng=esytIng=es.
- Rueda, M. (2009). La evaluación del desempeño docente: consideraciones desde el enfoque por competencias. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 11(2), 1-16. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412009000200005&Ing=es&nrm=iso&tIng=es
- Roselli, N. (2016). El aprendizaje colaborativo: Bases teóricas y estrategias aplicables en la enseñanza universitaria. *Propósitos y Representaciones*, 4(1), 219 - 280. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2016.v4n1.90>
- Sarasola, M., y Da Costa, C. (2016). Evaluando el liderazgo educativo centrado en los aprendizajes del alumnado. *Educación*, 25(49), 121-139. <http://dx.doi.org/10.18800/educacion.201602.007>



- Sher, A. (2009). Assessing the relationship of student-instructor and student-student interaction to student learning and satisfaction in Web-based Online Learning Environment. *Journal of Interactive Online Learning*, 8(2), 102-120. <https://www.ncolr.org/issues/jiol/v8/n2/assessing-the-relationship-of-student-instructor-and-student-student-interaction-to-student-learning-and-satisfaction-in-web-based-online-learning-environment.html>
- Tabancali, E. (2016). The relationship between teachers' job satisfaction and loneliness at the workplace. *Eurasian Journal of Educational Research*, 66, 263-280. <http://dx.doi.org/10.14689/ejer.2016.66.15>
- Torrego, J. (2008). El profesor como gestor del aula. *Didáctica general: la práctica de la enseñanza en Educación Infantil, Primaria y Secundaria*, 197-213. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2560546>
- Torres, T., y García, A. (2019). Reflexiones sobre los materiales didácticos virtuales adaptativos. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(3), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000300002&lng=es&tylng=es.
- Ubillús, M. (2019). *Gestión educativa y el desempeño docente universitario en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura, Piura 2018* [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4003?locale-attribute=en>
- Valdés, H. (2000). Encuentro Iberoamericano sobre evaluación del desempeño docente. *Ponencia presentada por Cuba*. <https://es.scribd.com/doc/260549939/Encuentro-Iberoamericano-Sobre-Evaluacion-Del-Desempeno-Docente>



- Valdés, H. (2009). Manual de buenas prácticas de evaluación del desempeño profesional de los docentes. *Ministerio de Educación del Perú*.
<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5039>
- Velásquez, M. (2022). Evaluación del desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de una universidad privada de Lima. *Universidad Femenina del Sagrado Corazón*.
[https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/989/Vel%
c3%a1squez%20Echevarr%
c3%ada%20de%20Rivera%
2c%20MA_2022.pdf?
f?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/989/Vel%c3%a1squez%20Echevarr%c3%ada%20de%20Rivera%2c%20MA_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Viñals, A., y Cuenca, J. (2016). El rol del docente en la era digital. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 30(2), 103-114.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27447325008>
- Yana, M., y Adco, H. (2018). Acompañamiento pedagógico y el rol docente en jornada escolar completa: Caso instituciones educativas Santa Rosa y Salesianos de San Juan Bosco - Puno Perú. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20(1), 137-148.
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-
29572018000100013](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-29572018000100013)
- Zambrano, J., Laurencio, A., y Milán, M. (2018). La virtualidad como alternativa de formación universitaria. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(2), 159 – 178.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596592>



F. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

DESEMPEÑO DOCENTE		1	2	3	4	5
Nº	Dimensión 1: Competencias del docente					
1	¿Cómo califica el dominio de los contenidos de la asignatura?					
2	El dominio de los contenidos o temas tratados en el curso cubrieron sus expectativas					
3	El docente evidencia un dominio del conocimiento tecnológico					
4	¿Cree usted que el dominio de los conocimientos tecnológicos del docente fue fundamental en el rendimiento de sus evaluaciones y actividades interactivas?					
	Dimensión 2: Recursos de aprendizaje virtual					
5	El docente aplica estrategias metodológicas de aprendizaje adecuada a las necesidades de los estudiantes teniendo en cuenta el uso de las TIC					
6	¿Cómo califica la presentación de materiales de apoyo didáctico en la plataforma virtual?					
7	¿Cómo califica la calidad y uso del diseño del aula virtual?					
8	¿Cómo califica la presentación del material en línea para fomentar el autoaprendizaje?					
	Dimensión 3: Autoaprendizaje					
9	¿Cómo califica el autoaprendizaje y la autoevaluación que propicia el docente?					
10	La retroalimentación que realiza el docente contribuye a tu autoaprendizaje					
11	Siento que puedo asumir la responsabilidad de mi propio aprendizaje					
12	Confío más en mis habilidades para afrontar nuevos aprendizajes					
	Dimensión 4: Aprendizaje colaborativo					
13	¿Cómo califica su flexibilidad y participación para el logro de un aprendizaje colaborativo en el entorno virtual?					
14	Las relaciones interpersonales y actividades generadas por el docente contribuyen a un aprendizaje colaborativo entre los estudiantes					
15	El desarrollo de esta modalidad me ha hecho ampliar mi visión respecto a los distintos puntos de vista					
16	¿Cómo califica la motivación generada por el docente a sus alumnos para el aprendizaje colaborativo en el entorno virtual?					



SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA		1	2	3	4	5
Nº	Dimensión 1: Competencias del docente					
1	El personal docente utiliza una variedad de métodos de enseñanza en el entorno virtual					
2	Los docentes evidencian dominio de las herramientas informáticas necesarias					
3	El profesorado se esfuerza por hacernos comprender el material del curso					
4	Cuando tuve problemas con el material del curso en línea, los profesores estaban disponibles					
5	Gracias al dominio de contenidos de los docentes me permitió utilizar el conocimiento para resolver problemas de forma sistemática					
	Dimensión 2: Herramientas tecnológicas					
6	Se tiene acceso a una biblioteca virtual con una amplia base de datos					
7	Existe un buen acceso al aula virtual					
8	Se utilizan diversos recursos didácticos para el aprendizaje					
9	Se toman prácticas calificadas de lo aprendido en línea					
10	La plataforma y el aula virtual presentan inestabilidad en su conectividad					
	Dimensión 3: Diseño del aula virtual					
11	El diseño del aula es funcional					
12	Considero que el diseño del aula virtual ha mejorado mi rendimiento académico					
13	El contenido de las asignaturas se presenta de manera organizada en el aula virtual					
14	El aula virtual se encuentra diseñada para que los estudiantes logren la comprensión de los contenidos del curso					
15	Los foros permiten el aprendizaje colaborativo					
	Dimensión 4: Competencias logradas por el estudiante					
16	En la asignatura en línea he desarrollado la habilidad para comunicarme con los demás					
17	Durante el desarrollo de la asignatura he mejorado mis habilidades para emplear herramientas informáticas					
18	Aprendí a trabajar de manera colaborativa en un equipo o grupo en el entorno virtual					
19	Autorregulo mi aprendizaje					
20	Durante el desarrollo de la asignatura en línea considero que tengo mayor dominio de la materia					