

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN**

**Enrique Guzmán y Valle**

*Alma Máter del Magisterio Nacional*

**ESCUELA DE POSGRADO**



**Tesis**

**Desempeño Docente y la Satisfacción del Servicio  
Académico en Estudiantes del V Ciclo de Estudios  
de la Especialidad de Educación Inicial de la Universidad  
Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle**

**Presentada por:**

**Elizabeth Libia VILLALOBOS SUYO**

**Asesor:**

**Willner MONTALVO FRITAS**

**Para optar al Grado Académico de  
Maestro en Ciencias de la Educación  
con mención en Docencia Universitaria**

**Lima – Perú**

**2022**

**Desempeño Docente y la Satisfacción del Servicio  
Académico en Estudiantes del V Ciclo de Estudios  
de la Especialidad de Educación Inicial de la Universidad  
Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle**

A mis padres, por todo su apoyo y por creer siempre en mí, por estar siempre a mi lado, sin importar el tiempo y el lugar. A mis amigos, por su perseverancia y comprensión.

**Reconocimientos**

Al Doctor Willner Montalvo Fritas, por su interés en el tema, por las sugerencias, comentarios durante el proyecto y por la capacidad de animarme en aquellos que fueron los momentos más críticos de este viaje.

A todos los estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de Educación Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, que se pusieron a disposición para responder el cuestionario online, posibilitando la obtención de materia prima para la realización de este proyecto.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, que contribuyeron a mi formación académica en la Maestría de Docencia Universitaria.

## Tabla de Contenidos

Carátula.....	i
Título .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimientos.....	iv
Tabla de Contenidos .....	v
Lista de Tablas.....	viii
Lista de Figuras .....	x
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv
Capítulo I. Planteamiento del Problema .....	1
1.1. Determinación del Problema .....	1
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.2.1. Problema general. ....	4
1.2.1. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Importancia y Alcances de la Investigación .....	6
1.4.1. Importancia de la investigación.....	6
1.4.2. Alcances de la investigación.....	8
1.5. Limitaciones de la Investigación .....	8
Capítulo II. Marco Teórico .....	9
2.1. Antecedentes del Estudio.....	9

2.1.1. Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.2. Bases Teóricas .....	15
2.2.1. El desempeño docente. ....	15
2.2.2. Satisfacción del servicio académico. ....	27
2.3. Definición de Términos Básicos.....	38
Capítulo III. Hipótesis y Variables .....	40
3.1. Hipótesis .....	40
3.1.1. Hipótesis general. ....	40
3.1.2. Hipótesis específicas.....	40
3.2. Variables .....	41
3.2.1. Definición conceptual.....	41
3.2.2. Definición operacional.....	41
3.3. Operacionalización de las Variables.....	42
Capítulo IV. Metodología.....	44
4.1. Enfoque de Investigación.....	44
4.2. Tipo de Investigación.....	44
4.3. Diseño de Investigación.....	45
4.4. Población y Muestra .....	46
4.4.1. Población. ....	46
4.4.2. Muestra. ....	47
4.4.3. Muestreo. ....	49
4.5. Técnicas es Instrumentos de Recolección de Información.....	50
4.5.1. La encuesta. ....	50
4.5.2. Instrumento de recolección de información. ....	50

4.6. Tratamiento Estadístico .....	52
Capítulo V. Resultados .....	53
5.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	53
5.1.1. Validez.....	53
5.1.2. Confiabilidad. ....	54
5.2. Presentación y Análisis de los Resultados.....	55
5.2.1. Nivel descriptivo.....	55
5.2.2. Nivel inferencial. ....	73
5.3. Discusión .....	83
Conclusiones.....	87
Recomendaciones .....	88
Referencias .....	90
Apéndices .....	98
Apéndice A. Matriz de Consistencia .....	99
Apéndice B. Operacionalización de Variables .....	102
Apéndice C. Instrumentos de Evaluación.....	104
Apéndice D. Tabulación de Datos .....	108

## Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Variable 1: Desempeño docente. ....	42
Tabla 2. Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción del servicio académico. ....	43
Tabla 3. Distribución de la población de estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de Educación Inicial de la Facultad de Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ....	47
Tabla 4. Cálculo de la muestra estratificada. ....	49
Tabla 5. Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de desempeño docente. ....	51
Tabla 6. Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de la satisfacción del servicio académico. ....	52
Tabla 7. Validez de los instrumentos. ....	53
Tabla 8. Fiabilidad de los conocimientos. ....	54
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la variable desempeño docente. ....	55
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión planificación del proceso de enseñanza aprendizaje. ....	56
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión conducción del proceso educativo. .....	57
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la dimensión interacción docente-estudiante. ....	58
Tabla 13. Distribución de frecuencias de la dimensión identidad con la institución. ....	59
Tabla 14. Distribución de frecuencias de la dimensión medios y materiales didácticos. ....	60
Tabla 15. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del servicio académico. ....	61
Tabla 16. Distribución de frecuencias de la dimensión actividad de enseñanza. ....	62
Tabla 17. Distribución de frecuencias de la dimensión organización académica. ....	63
Tabla 18. Distribución de frecuencias de la dimensión vida universitaria. ....	64



Tabla 19. Distribución de frecuencias de la dimensión infraestructura y servicios universitarios.....	65
Tabla 20. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la satisfacción del servicio académico servicio académico. ....	66
Tabla 21. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la actividad de enseñanza servicio académico. ....	67
Tabla 22. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la organización académica servicio académico. ....	69
Tabla 23. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la vida universitaria servicio académico.....	70
Tabla 24. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la infraestructura y servicios universitarios servicio académico. ....	72
Tabla 25. Pruebas de normalidad. ....	73
Tabla 26. Correlación y significación entre desempeño docente y la satisfacción del servicio académico.....	74
Tabla 27. Correlación y significación entre desempeño docente y la actividad de la enseñanza.....	76
Tabla 28. Correlación y significación entre desempeño docente y la organización académica. ....	78
Tabla 29. Correlación y significación entre desempeño docente y la vida universitaria. ...	80
Tabla 30. Correlación y significación entre desempeño docente y la infraestructura y servicios universitarios. ....	82

## Lista de Figuras

Figura 1. Nivel de desempeño docente.....	55
Figura 2. Planificación del proceso de enseñanza aprendizaje.....	56
Figura 3. Conducción del proceso educativo. ....	57
Figura 4. Interacción docente-estudiante.....	58
Figura 5. Identidad con la institución. ....	59
Figura 6. Medios y materiales didácticos. ....	60
Figura 7. Satisfacción del servicio académico.....	61
Figura 8. Actividad de enseñanza.....	62
Figura 9. Organización académica. ....	63
Figura 10. Vida universitaria.....	64
Figura 11. Infraestructura y servicios universitarios. ....	65
Figura 12. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la satisfacción del servicio académico servicio académico. ....	66
Figura 13. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la actividad de enseñanza servicio académico.....	68
Figura 14. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la organización académica servicio académico. ....	69
Figura 15. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la vida universitaria servicio académico.....	71
Figura 16. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la infraestructura y servicios universitarios servicio académico. ....	72
Figura 17. Diagrama de dispersión desempeño docente vs satisfacción del servicio académico. ....	75
Figura 18. Diagrama de dispersión desempeño docente vs actividad de la enseñanza. ....	77

Figura 19. Diagrama de dispersión desempeño docente vs organización académica. ....	79
Figura 20. Diagrama de dispersión desempeño docente vs vida universitaria.....	81
Figura 21. Diagrama de dispersión desempeño docente vs infraestructura y servicios universitarios.....	83

## Resumen

La que se desarrolla a continuación fue titulada como el Desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, se ejecuta siguiendo los procedimientos de un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación utilizada fue la sustantiva, con un diseño no experimental transversal correlacional, se contó con la participación de 96 estudiantes de la Facultad de educación inicial de la UNE, seleccionada bajo un muestreo probabilística. Como instrumentos de recolección de datos se utilizaron el cuestionario según las variables (Desempeño docente y la satisfacción del servicio académico), estos fueron validados mediante juicio de expertos y obtuvieron confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach (0,898 y 0,970 respectivamente). Los resultados se dividieron en descriptivos e inferenciales, y los primeros indican que cuando los encuestados perciben que el desempeño docente es muy alto, el 5,2% están muy satisfechos con el servicio académico, cuando perciben que el desempeño docente es de nivel medio, el 25,0% tienen una satisfacción moderada, y cuando perciben que el desempeño docente es bajo, el 20,8% están insatisfechos con el servicio académico. En cuanto a los resultados inferencias se halló que existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,842, siendo correlación positiva muy alta).

**Palabras clave:** Desempeño docente – Satisfacción del servicio académico.

### **Abstract**

The one that is developed below was titled as the teaching performance and the satisfaction of the academic service in students of the V cycle of studies of the specialty of initial education of the National University of Education Enrique Guzmán y Valle, it is executed following the procedures of a quantitative approach, the type of research used was substantive, with a non-experimental cross-correlational design, with the participation of 96 students from the Faculty of initial education of the UNE, selected under a probabilistic sampling. As data collection instruments, the questionnaire was used according to the variables (Teaching performance and academic service satisfaction), these were validated through expert judgment and reliability was obtained through the Cronbach's Alpha statistic (0.898 and 0.970 respectively). The results were divided into descriptive and inferential, and the former indicate that when the respondents perceive that the teaching performance is very high, 5.2% are very satisfied with the academic service, when they perceive that the teaching performance is of a medium level, 25.0% have moderate satisfaction, and when they perceive that teaching performance is low, 20.8% are dissatisfied with the academic service. Regarding the inference results, it was found that there is a direct and significant relationship between teaching performance and satisfaction with academic service in students of the V cycle of studies of the specialty of initial education of the National University of Education Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0.05$ , Spearman's Rho = 0.842, with a very high positive correlation).

**Keywords:** Teaching performance - Satisfaction of academic service.

## Introducción

La presente investigación titulada Desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, empezamos este estudio aclarando que en las investigaciones que eligen el desempeño del docente como objeto de investigación, predomina de cierta manera, refiriéndose a los docentes de las escuelas públicas, especialmente en la educación secundaria o primaria.

En lo que respecta al debate sobre el tema de la educación superior, en cierto modo, el énfasis está en el proceso de desmantelamiento de la universidad pública, los recortes de fondos para los educados, la imperiosa necesidad de recursos económicos del estudiante necesitado que trabaja. durante el día y se busca la educación nocturna, la calidad de la enseñanza, la expansión de este segmento.

Sin embargo, parece que gran parte de las reflexiones sobre la educación superior apuntan a problemas que surgen como consecuencia de que esta expansión sea, cada vez más, fruto de la iniciativa y, cada vez menos, un deber del Estado. Implicando así, la progresiva pérdida de la educación en su carácter público, gratuito, universal y laico afrontar las condiciones económicas, políticas e ideológicas que propiciaron esta expansión.

Considerando que las universidades atraviesan actualmente un período de cambio donde, los requerimientos académicos en cuanto a la calidad de la docencia, la investigación como principio científico y educativo, los desafíos en materia de innovación, el presente estudio es relevante al enfocarse en el docente de educación superior, sus representaciones en el trabajo y la relación con la satisfacción del estudiante.

Este estudio surgió con fuerza al intentar comprender qué variables individuales y el propio contexto educativo, pueden estar influyendo en el desempeño de los docentes, con el fin de buscar estrategias que puedan contribuir a la mejora de su entorno laboral.

Por tanto, se puede decir que el desempeño de los docentes solo adquiere cierto significado cuando se analiza en el contexto de su proceso de trabajo. Estudios recientes indican que los problemas en su desempeño que afectan el entorno académico están estrechamente relacionados con un conjunto de factores, entre los que destacamos: el tipo de trabajo realizado; en vista de la responsabilidad de la formación de otras materias; trabajo excesivo; trabajo precario; la pérdida de autonomía; la sobrecarga de trabajo burocrático; la situación social, económica y las condiciones de vida de los estudiantes.

También es importante considerar las demandas del mercado laboral, las condiciones objetivas impuestas por las reformas educativas, que implican procesos marcados por mecanismos de aumento significativo de las instituciones de educación superior, evaluación institucional y conocimiento centralizado y desapegado desde la práctica diaria del trabajo del docente, propia de un modelo productivista y pragmático.

Cuando reflexionamos sobre la realidad de la educación superior en el Perú, independientemente de sus objetivos, su propuesta y su realidad, nos damos cuenta de que los docentes se enfrentan continuamente a problemas efectivos de formación didáctica y conflictos generacionales. Presentar elementos contradictorios que están implícitos en la praxis docente. Además de las precarias condiciones laborales y la multiplicación de las demandas. Nuevas preguntas llegan a ocupar un lugar común: ¿Quién es el profesor universitario? ¿Está preparado para mantenerse al día con los cambios del tercer milenio? La complejidad de la respuesta se puede ver desde varios ángulos. Si nos referimos a la formación del profesorado, no hay unidad.

Se requiere cada vez más una formación permanente en cursos de posgrado en el área del conocimiento. Pero, ¿el docente está preparado didáctica y psicológicamente para el ejercicio académico? Como premisa, considerando el tipo de egreso realizado, encontramos, ejerciendo la docencia universitaria, docentes con formación didáctica obtenida en cursos de pregrado; otros, que aportan su experiencia profesional al aula; y otros, sin experiencia profesional ni didáctica, de cursos lato sensu y / o stricto sensu.

En este contexto se realiza este estudio que tiene por objetivo de determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

Para ello, se ha estructurado el desarrollo de la tesis en cinco capítulos:

En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema que comprende la determinación del problema, formulación del problema general y específicos, objetivo general y específicos, importancia y alcances de la investigación y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico que comprenden los Antecedentes del estudio, Bases teóricas y la Definición de términos básicos.

En el capítulo III, se desarrollan las Hipótesis, variables y su operacionalización.

En el capítulo IV, se desarrolla la metodología que comprende el enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información y el tratamiento estadístico de la información.

En el capítulo V, se desarrolla los resultados que comprenden la validez y confiabilidad de los instrumentos, presentación y análisis de los resultados y la discusión. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, referencias y los apéndices.



## Capítulo I. Planteamiento del Problema

### 1.1. Determinación del Problema

Se inicia la explicación de la realidad problemática, se cita al autor Escribano (2018) quien hace referencia al desempeño docente como:

Un elemento clave para una educación sea de calidad, independientemente de la solvencia económica con que se cuente y el diseño curricular; el desempeño docente, como factor eminentemente humano, es importante para actuar profesionalmente a la altura de las necesidades de la época y la sociedad en cuestión, y propiciar con la convicción y la responsabilidad necesaria la formación y aprendizajes para toda la vida (p.33).

En ese sentido resulta urgente asumir la profesión y el desempeño docente como uno de los encargos sociales de mayor responsabilidad y significación a nivel social, razón por la que la escuela no debe ser dejada en manos descuidadas, mal preparadas, desmotivadas o inconscientes de la magnitud del alcance de su labor.

Cerdeña (2007) por su parte manifiesta que la preocupación por el rol del docente y el desempeño de la institución educativa en relación a la formación del estudiante en el proceso de enseñanza aprendizaje ha generado, a lo largo del tiempo, estudios entre investigadores con el objetivo de enfatizar la importancia del docente en la práctica educativa, así como su desempeño que debe estar enfocado a la producción del conocimiento del estudiante. No hay quien enseñe o aprenda, sino quien aprenda a aprender. Por tanto, el objetivo de este trabajo es abordar el papel del docente en el proceso de enseñanza aprendizaje y sus responsabilidades. Es mostrar cómo la presencia del docente es importante en el acto educativo, siendo un aprendiz y no lo que enseña, porque su aprendizaje es proporcional al del estudiante.

En ese sentido Valdez (2000) sostiene que:

La evaluación del desempeño docente es una actividad de análisis, compromiso y formación del profesorado, que valora y enjuicia la concepción, práctica, proyección y desarrollo de la actividad y de la profesionalización docente. Por lo que la evaluación, contribuye a la orientación de la actividad educativa y al mismo tiempo determina el comportamiento de los sujetos, no sólo por los resultados que pueda ofrecer sino porque en función a los resultados de la evaluación se determinará cual es lo valioso y cómo debe ser el desempeño del docente (p.59).

El docente debe actuar comprometido con esta difusión del conocimiento, pero siempre enfocado a la investigación, socializando sus búsquedas y experiencias durante la práctica educativa, para mejorar la calidad de la enseñanza. En realidad, el docente es consciente de lo importante que es su desempeño en la formación de pensadores, sin embargo, el plan de estudios preestablecido que tiene el propósito de preparar al estudiante profesionalmente.

De igual manera, Murrillo (2008) establece los criterios de evaluación de la docencia en las universidades como son:

a) organización y planificación; b) desarrollo de la docencia; c) sistema de evaluación; d) motivación y aprendizaje; e) interacción con los estudiantes y f) valoración global. El objetivo no es sólo mejorar la docencia, sino también obtener insumos para la selección y promoción del profesorado (p.45).

Sobre lo planteado Cruz (2007) sostiene que la evaluación del docente es la valoración sistemática de su actuación y/o las calificaciones en relación con su función profesional; asimismo, refiere que el docente debe ser valorado por su eficiencia y eficacia en la realización de las tareas encomendadas y su aporte para lograr los objetivos del sistema educativo; sin embargo, Loredó (2015) precisa que, para los profesores, la

evaluación no contribuye a ningún aspecto positivo y ni siquiera contribuye a estimular el desempeño del docente.

Asimismo, en relación: ¿quién debe evaluar el desempeño docente? Loredó (2015) sostiene que deben ser los estudiantes; aunque, las opiniones de los estudiantes pueden ser subjetivas e influidas por diversos factores; sin embargo, es una buena fuente de información, porque ellos pasan la mayor parte del tiempo con el profesor, perciben la intención positiva o negativa, la ausencia o presencia de la planeación del curso, las habilidades de comunicación, la coherencia y la justeza en la evaluación; son observadores naturales in situ, es decir, los únicos que pueden observar lo que sucede en aula con plena confianza y espontaneidad; son los estudiantes y los convierte en informantes de primera mano e insustituibles.

Según Perafán (2005) en su estudio realizado sobre el desempeño docente sostienen que los profesores durante la planificación de los sílabos y sesiones administran lapsos de tiempos limitados de instrucción en el aula; asimismo, asimismo, precisa que la tendencia más representativa respecto al concepto de enseñanza tiene una orientación humanista, puesto que el 37% de maestros opinan en relación a los métodos y estrategias de enseñanza que estos deben orientarse a crear las condiciones para facilitar y liberar las capacidades de aprendizaje de cada estudiante, de igual manera en la pregunta con relación a los elementos a considerar en las estrategias de enseñanza, el 36% sostiene que son los valores humanos y la colaboración solidaria entre los miembros del grupo.

De otro lado, con relación a la satisfacción de los servicios académicos que vienen ofreciendo las universidades, Tomioka, Quijano y Canavesi (2014) al interpretar a Deming, manifestaron que las universidades no se están enfocando hacia las necesidades del mercado; pues existe un fraccionamiento muy definido entre lo que la universidad produce y lo que la sociedad y/o industria demanda. Los estudiantes actualmente esperan

de las instituciones educativas lo que demandan de otros lugares, esto es mejores servicios, a menos costos, de mejor calidad y un conjunto de productos que satisfacen su propio sentido de lo que es una buena educación. En consecuencia, debido a ello se torna justificable el hecho de que los estudiantes exijan un servicio de calidad que cubran sus expectativas, que los empleadores esperen un profesional competente con aptitud para un propósito y que la comunidad en general considere que en la educación superior debe brindar una formación de calidad total, toda vez que en base a la gran competencia que existe hoy en día en la prestación de servicios educativos, la calidad de éstos y de los productos que se ofrecen, viene a ser un requisito primordial para la permanencia y continuidad de las instituciones.

La problemática explicada en los autores mencionada en los párrafos presentes, son hechos que en la actualidad viene aconteciendo en las instituciones de educación superior como son las universidades públicas de nuestro país, en ese sentido la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, no es una isla, por el contrario se encuentra inmersa dentro de esta problemática, en ese sentido, el presente trabajo de investigación se enfocará en investigar la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción de los servicios académicos en las estudiantes del quinto ciclo de la especialidad de educación inicial de la facultad de Educación Inicial de la mencionada universidad.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general.**

PG. ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020?

### **1.2.1. Problemas específicos.**

- PE1. ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la actividad de la enseñanza en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020?
- PE2. ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la organización académica en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020?
- PE3. ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la vida universitaria en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020?
- PE4. ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la infraestructura y servicios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general.**

- OG. Determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- OE1. Evaluar la relación que existe entre el desempeño docente y la actividad de la enseñanza en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

- OE2. Describir la relación que existe entre el desempeño docente y la organización académica en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.
- OE3. Analizar la relación que existe entre el desempeño docente y la vida universitaria en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.
- OE4. Describir la relación que existe entre el desempeño docente y la infraestructura y servicios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

#### **1.4. Importancia y Alcances de la Investigación**

##### **1.4.1. Importancia de la investigación.**

###### ***1.4.1.1. Importancia teórica.***

Para Carrasco (2009), “se sustenta en que los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además sirvan para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p. 119).

La importancia teórica de la presente investigación se evidencia en el uso de la metodología científica de manera exhaustiva, en la indagación de bases teóricas referentes a las variables lo cual nos permitirá conocer mejor el estado de los conocimientos acerca de la temática, asimismo comprender con mayor objetividad la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico.

###### ***1.4.1.2. Importancia práctica.***

Según Carrasco (2009), “se refiere a que el trabajo de investigación servirá para resolver problemas prácticos, es decir, resolver el problema que es materia de investigación” (p. 119).

La presente investigación busca tomar conciencia respecto de la importancia del desempeño docente y la satisfacción del servicio académico, la población estará constituida por las estudiantes del V ciclo de estudios de la Facultad de Educación Inicial de la Universidad Nacional Educación Enrique Guzmán y Valle docentes periodo 2020, razón por la cual se hace necesario el estudio de las variables involucradas en la misma, puesto que de ello dependerá la calidad educativa.

#### ***1.4.1.3. Importancia social.***

El presente trabajo es importante, porque busca responder a las reales necesidades sociales y culturales que la sociedad actual enfrenta, dado que, proporciona elementos de juicio útiles, los cuales constituirán referentes importantes para generar un óptimo aprendizaje de los estudiantes de la Facultad del Educación Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020, constituyendo un factor estratégico en el mejoramiento del servicio educativo que brinda la en la Facultad del Educación Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

#### ***1.4.1.4. Importancia metodológica.***

En cuanto a la importancia metodológica Carrasco (2009) menciona que:

Si los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación, tienen validez y confiabilidad, y al ser empleados en otros trabajos de investigación resultan eficaces, y de ello se deduce que pueden estandarizarse, entonces podemos decir que tienen justificación metodológica. (p.119)

En tanto, este estudio tiene importancia metodológica, ya que los instrumentos de recolección de datos empleados tienen validez y confiabilidad y que podrán ser utilizados en otros estudios que contengan las variables desempeño docente y satisfacción del servicio académico.

#### **1.4.2. Alcances de la investigación.**

En cuanto a los alcances se tiene los siguientes:

- Alcance espacial – institucional: Facultad de Educación Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle
- Alcance temporal: 2020.
- Alcance temático: Desempeño docente y Satisfacción del servicio.

#### **1.5. Limitaciones de la Investigación**

Con respecto a las limitaciones dentro del marco de nuestro proyecto de investigación, se presentaron ciertas limitaciones los cuales se mencionan a continuación:

- Limitaciones teóricas: se encuentran relacionadas a la escasez de material bibliográfico que contenga conceptos, categorías, principios, enfoques o modelos relacionados estrictamente a las variables.
- Limitaciones temporales: las responsabilidades en la Escuela de Posgrado y laborales impide que nos avoquemos de manera total a la investigación.
- Limitaciones recursos: debido a las cantidades de fotocopias, búsqueda de Internet, búsqueda de bibliografías en diversas bibliotecas y todo aquello ocasionaron gastos que fueron autofinanciado.



## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes del Estudio

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales.

Mancilla, Ángeles y Orosco (2019) en su artículo *Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su educación e índice de retención en UICUI*, realizado en Universidad de Ixtlahuaca, Estado de México; con la idea de relacionar el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios con el índice de retención, el diseño aplicado fue el no experimental, donde participaron 1880 estudiantes de distintas carreras, para poder evaluarlos se aplicó la técnica de recolección de la encuesta. Se concluye en que los estudiantes evaluados tienen mejor satisfacción en función a los procedimientos de enseñanza aprendizaje, o sea que estos vivencian una satisfacción plena por la forma en que se ordenan las labores y los medios de los que tiene la universidad, sin embargo, el resto de dimensiones están muy satisfechos cumpliendo con los requerimientos de estos.

Manjarrez y Santos (2018) investigaron el *Nivel de satisfacción y preferencias de los estudiantes de la universidad Cooperativa de Colombia – Campus Villavicencio - frente a las actividades de bienestar universitario*; sustentada en la Universidad Cooperativa de Colombia de Villavicencio-Meta, Colombia; teniendo como propósito el determinar el grado de satisfacción y gustos de los estudiantes frente a las labores de bienestar universitario, el diseño utilizado fue el de corte transversal, donde participaron 352 estudiantes, a los cuales se les brindó una encuesta para poder terminar resultados. Los autores manifestaron que entre los encuestados se observó que participan de forma parecida en las actividades de bienestar, sin embargo, los programas de enfermería e ingeniería tienen menos acogida, por último podemos decir que el bajo grado de satisfacción encontrado está vinculado con la carencia de datos de todos los programas.

Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), en su artículo científico *nombrado Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*, plasmada en la Revista Educación y Educadores de la Universidad de la Sabana en Colombia, con la idea de reconocer la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado de distintas carreras en función a elementos de calidad educativa, el diseño aplicado fue el no experimental, donde participaron 7676 estudiantes de distintas carreras, para poder recolectar información relevante se utilizó la técnica de la encuesta. Se concluye que en la mayoría de los encuestados están insatisfechos con alguno de los elementos de la calidad educativa y una cuarta está totalmente insatisfecha, más que nada en el aspecto de infraestructura de los lugares donde se realizan las clases.

Solano (2018), en su tesis de maestría llamada *Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grado del Instituto Colombo-Venezolano*, sustentada en la Universidad de Montemorelos en México con la finalidad de saber si las dimensiones de calidad de la gestión administrativa influyen de forma significativa en el desempeño de los maestros, según el punto de vista de los estudiantes, para ello se utilizó el diseño metodológico descriptivo correlacional, se tuvo el apoyo de 114 estudiantes con edades promedio entre 14 y 18, para poder evaluarlos se les aplicó la técnica de la encuesta. El autor concluye en que se encontró una influencia de forma significativa y positiva entre las dos variables, lo que nos quiere decir que si se tiene una gestión administrativa con una excelente calidad se tendrá un mejor desempeño por el lado de los maestros o también se puede dar de forma inversa.

Ruiz (2018), en su estudio de maestría llamada *Percepción de estudiantes con respecto a la función que desempeña el docente como tutor*, sustentada en la Universidad de Montemorelos en México, con el propósito de investigar si el desempeño y habilidades del tutor son influencia significativa de la satisfacción del programa de tutoría desde el

punto de vista de los estudiantes, para ello se utilizó el diseño metodológico de tipo cuantitativo, explicativo y transversal, se trabajó con una muestra compuesta por estudiantes de nivel universitario, a los cuales se les aplicaron encuestas para poder determinar los resultados. El autor concluye en que, en función al punto de vista de los estudiantes, cuando ven en el tutor una actitud empática, responsabilidad, disponibilidad, habilidad tutorial y habilidad académica su satisfacción en el programa aumenta, dichas cualidades del desempeño no tienen distinciones significativas en función al sexo y edad del estudiante.

Solórzano y Chávez (2018), en su tesis de licenciatura llamada *Diagnóstico de la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio brindado en el departamento de unidad de titulación de la carrera Ingeniería Comercial de la Universidad de Guayaquil en el año 2016*, sustentada en la Universidad de Guayaquil en Ecuador, con el propósito de encontrar el nivel de satisfacción de los estudiantes en función a los servicios brindados, el diseño metodológico a aplicar fue el de tipo descriptivo, donde participaron 267 egresados, para poder evaluarlos se les aplicó una encuesta. Se concluye en que las percepciones de los estudiantes son más bajas que las expectativas que estos tienen por lo que se puede aplicar oportunidades que mejoren dichas falencias y se puede llegar a lograr una satisfacción completa.

Figuroa, Miranda, Castro y Cazallo (2017), en su artículo científico nombrado *Grado de satisfacción de los estudiantes de 6 y 7 semestre de comercio y negocios internacionales en la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla respecto a su plan de estudio*, plasmado en la Revista de Universidad Simón Bolívar en Colombia, con la intención de buscar ciertos aspectos que lleven a encontrar el nivel de satisfacción de los estudiantes de una sola carrera en función a su plan de estudios, el diseño aplicado fue el no experimental, se tuvo la intervención de 24 estudiantes, a los cuales se les aplicó la

técnica de recolección de la encuesta. Los autores concluyen en que los estudiantes muestran satisfacción en diversos puntos como la habilidad de comunicación del maestro y los saberes y control de los temas, pero hay aspectos que deben reforzarse, así como la técnica que aplica el maestro, la responsabilidad en función a cumplir con los horarios, guía y apoyo que le dé al estudiante.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

Negron y Huallpamayta (2020), en su tesis de licenciatura llamada *Nivel de satisfacción con los servicios educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en estudiantes del 2 al 9 semestre de la escuela de enfermería, Cusco-Perú 2019*, sustentada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, con la idea de encontrar el grado de satisfacción con los servicios académicos que brinda la Universidad, el diseño aplicado es el no experimental, donde participaron 270 estudiantes de cursos de 9no ciclo, para evaluarlo se utilizó la técnica de la encuesta. Los autores concluyeron en que el grado de satisfacción hallado en los estudiantes es del 36% con los servicios que brinda la universidad.

Simangas (2019) en su investigación de maestría llamada *Desempeño docente y satisfacción académica en los estudiantes del primer ciclo de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, 2017*, sustentado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; teniendo como propósito el de encontrar el vínculo que hay entre el desempeño de los maestros y la satisfacción de sus estudiantes de primer ciclo, el diseño metodológico fue el de tipo cuantitativo deductivo, se tuvo la cooperación de 126 estudiantes, para poder evaluarlos se utilizó la técnica de la encuesta. El autor alegó que si se tiene un mejor desempeño del maestro este tiene un mejor logro de habilidades en los estudiantes, esto manifiesta en el estudio que se poseen buenos logros de habilidades y los maestros tienen un eficaz desempeño.

Villarreal (2019) investigó en su tesis de maestría llamada *Desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad los Ángeles de Chimbote*, sustentado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, con la idea de hallar la correlación que hay entre el desempeño del maestro y la satisfacción educativa, el diseño metodológico empleado fue el no experimental, donde evaluaron a 132 estudiantes, a los cuales aplicaron una encuesta para poder reunir información importante. Se concluye en que hay un vínculo entre las dos variables manifestando que esta es aceptable en su mayoría, por lo que se puede decir que si se tiene un adecuado y elevado desempeño por parte del maestro se tendrá una adecuada satisfacción académica.

Macha (2019) en su investigación de maestría llamada *Desempeño docente y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación en la Universidad Peruana los Andes, filial Lima en el 2014*, sustentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, teniendo como intención reconocer el vínculo entre el desempeño de los docentes y la satisfacción de sus estudiantes, el diseño metodológico en el que se centró el autor fue el no experimental, se tuvo el apoyo de 177 estudiantes, se les brindó una encuesta para poder reunir datos suficientes. Se concluye en que ambas variables tienen un vínculo estadísticamente significativo, pero baja y directa, de igual manera sucede con el resto de dimensiones del desempeño del docente con la satisfacción de los estudiantes.

Yara (2018), en su tesis doctoral nombrada *Calidad de la gestión escolar, desempeño profesional docente y satisfacción académica de los estudiantes de las instituciones educativas públicas del distrito de Ricardo Palma, UGEL N°15 de Huarochirí, 2015*, sustentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, con la finalidad de determinar el vínculo que hay entre la calidad de gestión

educativa, el desempeño profesional del maestro y la satisfacción de los estudiantes en distintos colegios públicos, para ello se utilizó un diseño metodológico no experimental, donde intervinieron 95 maestros, a los cuales se les brindó una encuesta para poder acopiar datos importantes. Se concluye en que hay un vínculo entre las dos variables, mencionando que tienen un vínculo significativo y bueno, lo que nos quiere decir que mientras mejor calidad se tenga en la gestión y se tenga un buen desempeño por parte de los maestros este influirá mucho en una buena satisfacción académica.

Pari (2018) en su investigación de maestría nombrada *El desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes del I.E.S.P.P. José Jiménez Borja de Tacna – 2017*, sustentado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; teniendo como finalidad de determinar el vínculo existente entre el desempeño de los profesores y la satisfacción de sus pupilos, el diseño en el que se centró el autor fue el no experimental, donde participaron 110 estudiantes, para poder evaluarlos se utilizó la técnica de la encuesta. El autor alegó que se encontró que hay un vínculo significativo entre las dos variables, respaldando que si se tiene un correcto desempeño por el lado del maestro el estudiante se encontrará mucho más satisfecho de lo que comúnmente está acostumbrado.

Santos y Segura (2017), en su tesis de licenciatura nombrada *Desempeño docente y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de hotelería y turismo de la Universidad Nacional del Centro del Perú*, sustentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, con la intención de determinar que correlación hay entre el desempeño de los maestros y la satisfacción de sus estudiantes, el diseño metodológico utilizado fue el no experimental, donde se tuvo el apoyo de 100 estudiantes de la carrera de administración de hotelería y turismo, se les aplicó una encuesta para poder determinar los resultados. Se concluye en que el trabajo que realice el maestro no se relaciona de forma significativa con

la satisfacción de sus estudiantes, lo que nos quiere decir que si un maestro muestra un buen o mal desempeño no influirá en la satisfacción de sus estudiantes.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. El desempeño docente.**

Existen diversas definiciones sobre el desempeño docente y esta tiene que ver en el nivel o etapa del sistema educativo donde ejercen su función el docente, a partir de esta premisa pasaremos a citar algunas definiciones sobre el desempeño docente.

Marchesi (2007) afirma que:

El desempeño docente se divide en dos aspectos básicos de las características propias de una profesión: Primero, la autonomía en su ejercicio está limitada por un conjunto de prescripciones y regulaciones que tratan de asegurar el derecho a la educación de todos los estudiantes y la oferta del servicio educativo en condiciones equitativas. Segundo, la enseñanza se aleja de la imparcialidad y del distanciamiento personal de la mayoría de las profesiones e incluye como una de sus señas de identidad el cuidado de la relación interpersonal, la implicación afectiva y el compromiso personal (p.81).

Definir el desempeño docente es una ardua tarea, ya que la profesión abarca innumerables dimensiones, muchas de las cuales son subjetivas. El caso es que el desempeño docente es siempre el blanco de la crítica social y especializada, que muchas veces busca mejorar los procesos educativos a favor de los cambios sociales. Sin embargo, muchos de los cambios que se esperan de la educación provienen de la profesión docente y no solo de las instituciones institucionales o gubernamentales. En este sentido, al hablar de temas profesionales.

Por su parte Day (como se citó en Darling-Hammond, 1996), afirman que:

Si deseamos que todos los estudiantes aprendan de la manera que establecen las nuevas normas y exige la compleja sociedad actual, se tiene que desarrollar una enseñanza que trascienda mucho más allá de impartir o transmitir información, administrar un test y poner una nota. Tenemos que saber cómo enseñar de manera que respondamos a los diversos enfoques del aprendizaje, lo que las escuelas tienen que hacer para organizarse con el fin de prestar apoyo a esa enseñanza y a ese aprendizaje (p.38).

Según Marchesi (2007) “el ejercicio docente es un arte que demanda conocer a cada uno de los estudiantes, comprender el contexto en el que viven y aprenden, y adaptar a los métodos de enseñanza a las necesidades de cada uno de ellos” (p.82).

El carácter del desempeño docente requiere dos elementos básicos de la profesionalidad, según el mismo autor, la obligación de practicar un conjunto de conocimientos y competencias de especial valor, manteniendo una relación de confianza con las personas que se relacionan con la profesión. Requiere un período de formación para aprender a hacer bien un trabajo complejo. Los profesionales desarrollan un interés intelectual por su trabajo, por lo que se preocupan por su expansión, refinamiento y valor para la sociedad.

De otro lado, Carr, 2003) refiere que:

El desempeño docente es mucho más que un conjunto de habilidades técnicas, el profesor necesita estar preparado y capacitado para ayudar a los niños y jóvenes a que crezcan y se desarrollen en sabiduría y discernimiento moral, lo que exige comprender a los otros como fines en sí mismos y que los profesores sean capaces de promover por ende el desarrollo personal y moral de los estudiantes (p.32).



En ese sentido, el desempeño docente implica un cuerpo exclusivo de conocimientos del que se derivan los principios, teorías, técnicas, prácticas y metodologías con las que trabajan los profesionales y que sientan las bases de su formación. En esta perspectiva, entre muchos profesionales que trabajan en la sociedad, está el docente profesional.

De la misma forma Hansen (1999) afirma lo siguiente:

Enseñar es una actividad continua de estímulo o impulso de actitudes, orientaciones e ideas que permitan a los estudiantes progresar, en vez de retroceder, como seres humanos, crecer, en vez de limitarse, en su actitud y gama de capacidades ... Como vocación, la enseñanza es un servicio público que conduce a la realización personal de los estudiantes (p.94).

Es fundamental construir la persona del docente y ver que además de profesional tiene deseos, ideales, miedos y frustraciones, sin separar al profesional de la persona. Quien crea que es maestro dentro y fuera del aula ya no es maestro, o se equivoca, o no comprende lo que significa esta profesión. Valorar e invertir en el profesional de la educación son los primeros pasos para lograr la mejora en la práctica docente y, en consecuencia, en el éxito de los estudiantes, que transformarán el contexto en el que viven.

Para la Real Academia Española (2001):

Desempeño es la acción o efecto de desempeñar y desempeñarse; y desempeñar, en su tercera acepción, que se relaciona con nuestro tema, señala que el desempeño docente implica cumplir las obligaciones inherentes a una profesión cargo u oficio; es decir, ejercerlos; en su séptima acepción como un americanismo: actuar, trabajar, dedicarse a una actividad (p.174).

El desempeño docente incluye aspectos específicos, que conviene analizar para comprender las motivaciones de la profesión docente en la actualidad. También es

necesario analizar el contexto social en el que el docente ejerce su función, con el fin de comprender su motivación y logro en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

De igual manera, en la gestión de recursos humanos para el Ministerio de Educación (Minedu, 2007) señala que “el desempeño designa el cumplimiento de las funciones, metas y responsabilidades, así como el rendimiento o logros alcanzados” (p.9).

Valdés (como se citó en Vásquez 2009) evidencia que el desempeño docente:

Se entiende como el cumplimiento de sus funciones: este se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo, el desempeño se ejerce en diferentes campos o niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva (p.19).

Díaz (2009) agrega que los desempeños docentes son “las buenas prácticas de trabajo en el aula, la colaboración con el desarrollo institucional y la preocupación por la superación profesional” (p.16).

En tal sentido, Rizo (2005) tomado de Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe PRELAC, consideran que el desempeño docente es:

El proceso de movilización de sus capacidades profesionales, su disposición personal y su responsabilidad social para: articular relaciones significativas entre los componentes que impactan la formación de los educandos; participar en la gestión educativa; fortalecer una cultura institucional democrática e intervenir en el diseño, implementación y evaluación de políticas educativas locales y nacionales, para promover en los estudiantes aprendizajes y desarrollo de competencias y habilidades para la vida (p.148).

En este sentido, la definición de desempeño docente en la educación superior está directamente relacionada con la institución en la que el docente desarrolla su actividad.

Dependiendo de la institución y las consecuentes funciones priorizadas, el tipo de actividad del docente será diferente. Ya sea público o privado, con administración federal, estatal o municipal, pensar y ejercer este trabajo será diferente, con diferentes condiciones también.

Por su parte Díaz, mencionado por Rueda y Landesman (1999) que:

Una meta del acto educativo y, por lo tanto, una responsabilidad profesional docente es promover una formación amplia en el estudiante, que va más allá del logro de una habilidad cognitiva, sea de la función del recuerdo — la más exigida en los procesos de examinación — o de un dominio de un procedimiento (p.89).

En la práctica educativa cotidiana, los docentes suelen enfrentarse a situaciones que implican la toma de decisiones, donde la autonomía, la motivación, los conocimientos y, sobre todo, el equilibrio es fundamental. En este sentido, para ser creativo en la búsqueda de soluciones, para innovar pedagógicamente, es necesario crear un ambiente que apoye las metas, capacidades, creencias y valores del docente.

Alvarado (2006) señala que:

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

La Universidad otorga a sus docentes la responsabilidad para despertar en sus estudiantes la capacidad de entendimiento, buscando una formación profesional con bases e impregnada de valores personales y comunitarios; en otras palabras, el docente contribuye en la formación profesional y académica del estudiante mediante el ejercicio de su labor.

Lazo (1997) señala que el docente universitario pondrá en práctica su estrategia metodológica, en función a su visión de enseñanza y adaptándolo a peculiaridad de la personalidad de cada estudiante, ofreciéndoles un espacio de creación del saber y de ámbitos generadores de pensamiento y valores; siendo así el único responsable del desarrollo del potencial humano, pues en ese sentido forma a los futuros profesionales que conducirán al país.

### ***2.2.1.1. Dimensiones del desempeño docente.***

Para poder determinar las dimensiones del desempeño docente, se ha recurrido a De los Ríos, Herrera, & Letelier (2004), quienes señalan que el ejercicio del docente se fundamenta básicamente en la planificación del proceso de enseñanza aprendizaje, la conducción del proceso de enseñanza aprendizaje, la interacción docente- estudiante y el uso de materiales didácticos.

#### ***2.2.1.1.1. Planificación del proceso de enseñanza y aprendizaje.***

Según el Minedu (2017) “Planificar es el arte de imaginar y diseñar procesos para que los estudiantes aprendan” (p. 4).

El proceso de planificación constituye un proceso de previsión de lo que el docente va enseñar durante un determinado período o semestre académico debiendo ser esta flexible y continuo, basado en un diagnóstico de necesidades del aprendizaje y básicamente en función al perfil del estudiante; en su etapa de ejecución es viable hacer cambios en relación a la evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje con la finalidad de que sea más pertinente y eficaz.

En el proceso de planificación existen tres etapas que se deben tener en cuenta:

- Propósitos de aprendizaje (¿Qué aprendizajes deben lograr los estudiantes?):  
Implica determinar el propósito de aprendizaje con base en las necesidades previamente identificadas.

- Evidencias de aprendizaje (¿Qué evidencia usará el docente en la evaluación de sus estudiantes?): Considera determinar los criterios para recoger evidencias de aprendizaje sobre el progreso.
- Situación significativa, actividades estratégicas y materiales educativos (¿Cuál es la mejor forma de desarrollar esos aprendizajes?): Contiene el diseño y organización de situaciones, estrategias y condiciones pertinentes al propósito de aprendizaje.

En ese sentido la planificación implica un amplio proceso de reflexión y análisis en relación a los aprendizajes que se espera que los estudiantes desarrollen durante el ciclo académico, permitiendo que éstos tengan reiteradas oportunidades para desarrollar y profundizar los objetivos del aprendizaje establecidos previamente, considerando siempre que el aprendizaje es un proceso continuo.

#### *2.2.1.1.2. Conducción o ejecución proceso pedagógico.*

Según Yampufe (2009):

La sesión de aprendizaje es el conjunto de situaciones que cada docente diseña, organiza con secuencia lógica para desarrollar un conjunto de aprendizajes propuestos en la unidad didáctica, la sesión de aprendizaje contempla dos tipos de estrategias de acuerdo a los actores educativos (p.4).

- Del docente: Estrategias de enseñanza o procesos pedagógicos.
- Del estudiante: Estrategias de aprendizaje o procesos cognitivos / afectivos / motores.

Yampufe (2009) refiere que la ejecución del proceso pedagógico:

Como el conjunto de actividades que desarrolla el docente durante la ejecución del proceso de enseñanza aprendizaje y que ésta a su vez es intencional con el objeto de mediar el aprendizaje del estudiante, estas prácticas que desarrolla los docentes son un conjunto de acciones intersubjetivas y saberes que acontecen entre los que

participan en el proceso educativo con la finalidad de construir conocimientos, clarificar valores y desarrollar competencias para la vida en común. Cabe precisar que los procesos pedagógicos no son momentos, por el contrario, son recurrentes y se acuden a ellos en cualquier momento que sea necesario (p.5).

Las afirmaciones anteriores demuestran un profesional con competencias y habilidades deseadas e idealizadas, que para ser desarrolladas necesitan de dialogicidad, compromiso y participación en la construcción de un proyecto que supere la fragmentación de la práctica pedagógica. Sin embargo, cabe preguntarse quién es el profesional de la educación superior. ¿Cómo ejercitas tu práctica? ¿Cómo se busca la calidad de la educación? ¿En qué se basa tu entrenamiento? Ante tales interrogantes, la búsqueda de respuestas tiene un carácter esclarecedor y se presentará a continuación.

#### *2.2.1.1.3. Interacción docente – estudiante.*

Miralles (1998) en referencia a esta dimensión afirma lo siguiente:

En la ejecución del proceso de aprendizaje y enseñanza se produce la interacción directa y sistémica entre el profesor y el estudiante. Durante la ejecución del aprendizaje y la enseñanza, los docentes utilizan la comprensión y regulación del proceso aprendizaje enseñanza, reflexionan acerca de su práctica pedagógica, ayudan a los estudiantes a lograr capacidades y competencias de las disciplinas encargadas para su enseñanza y aprendizaje, sustentado en los principios de formación humana integral, transdisciplinariedad, apertura mental, flexibilidad, demandas socio-económicas y complejidad del conocimiento. Pero en la ejecución del aprendizaje y la enseñanza el docente construye y afianza sus propias competencias profesionales, es decir sus competencias pedagógicas. Una característica de la docencia no tradicional implica la construcción y reconstrucción

articulada y continua de la práctica pedagógica a partir de la reflexión de su propia actividad. De esta manera el docente mejora su desempeño profesional (p.18).

Lo fundamental en este proceso es que el docente comparte con el estudiante ciertas experiencias de vivencias para que de esa manera se pueda dar una comunicación horizontal permitiéndole al docente ser empático con el estudiante, es decir un amigo que le orienta en su formación como futuro profesional.

La docencia como profesión implica que el profesor asuma funciones como:

- Ser experto en un área de conocimiento.
- Ser reflexivo.
- Ser motivador.
- Ser modelo ejemplar de conducta.

Jiménez (1995) nos demuestra que:

A este tipo de docente le podemos llamar humanista, le corresponde crear un nuevo tipo de relación con el estudiante. Todos conocemos el tipo de relación que habitualmente ha creado el binomio profesor-estudiante. En ese binomio es el profesor quien manda y el estudiante quien obedece, sin embargo, esto nos tiene que hacer replantear la relación con nuestros estudiantes desde una doble perspectiva: personal y profesional-educativa; considerando siempre que cada persona, en este caso cada estudiante, posee unos valores y una identidad distinta a otra, lo que hace que la labor educativa del docente opte por la personalización.

También llamada Pedagogía del Diálogo donde se respeta al estudiante, es decir, le hace partícipe y protagonista de su propio aprendizaje, recorren juntos, estudiante y profesor, los caminos que conducen al conocimiento (p.55).

Estas habilidades que se refieren únicamente al estudiante son suficientes para que el docente resuelva cuestiones de carácter relacional en un entorno compuesto por grupos

de distintas personas. Esto se debe a que la mayoría de los profesores no desarrollaron las relaciones personales ni las habilidades de organización de grupos durante su formación. En realidad, al profesor todavía le resulta más fácil trabajar de forma autoritaria que permitir el diálogo y la interacción con los estudiantes. Otros docentes consideran el espíritu de búsqueda, el querer aprender más, como la capacidad de adaptarse a lo nuevo, saber trabajar en equipo, tener dominio de los contenidos que enseñan. , estar seguro, como habilidades importantes, flexible, equilibrado, sintonizar con el estudiante, tener liderazgo, creatividad y dinamismo. Hacer un análisis crítico de la realidad y comprometerse con ella es parte del perfil de un buen educador.

#### *2.2.1.1.4. Identidad con la institución.*

Según Palomino (2018):

La construcción de la identidad profesional empieza en la formación inicial del docente y se prolonga durante todo su ejercicio profesional. Esa identidad no surge automáticamente como resultado de un título profesional, por el contrario, es preciso construirla; esto requiere de un proceso individual y colectivo de naturaleza compleja y dinámica lo que lleva a la configuración de representaciones subjetivas acerca de la profesión docente. La temática de la identidad docente está referida a cómo los docentes viven subjetivamente su trabajo y a cuáles son los factores de satisfacción e insatisfacción. Asimismo, guarda relación con la diversidad de sus identidades profesionales y con la percepción del oficio por los docentes mismos y por la sociedad. La identidad docente es tanto la experiencia personal como el papel que le es reconocido en una sociedad. En ese sentido, la identidad profesional docente se presenta, pues, como una parte común a todos los docentes, y una parte específica, en parte individual y en parte ligada a los contextos diferenciales del contexto donde ejerce su función (p.131).



Por lo que, para este trabajo es importante tener en cuenta la identidad institucional del docente, es decir, como el docente se identifica con la institución lo que constituye la base de su quehacer diario en las aulas, al mismo tiempo lo permite alcanzar los objetivos institucionales referentes a la formación integral de los estudiantes. Así, definir la identidad del profesor universitario es una tarea compleja, ya que las características y el sistema de educación superior en el Perú son demasiado variables, ya que existen instituciones públicas, privadas, universidades, centros universitarios, colegios, distribuidos en regiones del país con diferentes contextos sociales, culturales y étnicos.

#### *2.2.1.1.5. Metodología y/o recursos didácticos.*

Según Palomino (2012):

Las estrategias didácticas son el esfuerzo del profesor que manifiesta en la materia o área académica, en la preparación del curso y efectividad para que los estudiantes adquieran conocimientos, habilidades y actitudes relevantes. Las estrategias didácticas son procedimientos que el docente utiliza en el proceso de enseñanza de forma reflexiva y flexible para promover el desarrollo de capacidades y el logro de aprendizajes en los estudiantes. Así mismo se define como los medios o recursos para prestar ayuda pedagógica a los estudiantes (p. 59).

Asimismo, los recursos didácticos constituyen herramientas fundamentales de apoyo para el docente, a lo largo de todo su ejercicio profesional; cierto es que el docente universitario al planificar, conducir y evaluar el proceso de enseñanza – aprendizaje, realiza actividades como:

Determinar la necesidad de la utilización del recurso didáctico.

- Analiza y prioriza cada recurso adecuándolos para temas específicos.
- Decide la forma, medio, diseño, etc. de los materiales que ha de usar en clase.
- Obtiene los recursos didácticos por selección, adecuación o elaboración.

- Utiliza los materiales en el desarrollo de las clases. (Santibáñez, 2006)
- Materiales didácticos

Para Palomino (2012):

Los medios y materiales didácticos tienen que ver con la capacidad que tiene el docente para transmitir sus conocimientos a los estudiantes, haciendo uso de diversos y adecuados medios y materiales educativos que estén acordes con el avance de la ciencia y la tecnología, y de esta forma lograr que el estudiante desarrolle sus capacidades y habilidades en forma integral (p.60).

En conclusión, los recursos didácticos son aquellos elementos materiales usados en una clase que tienen por finalidad facilitar la comunicación que se establece el docente con sus estudiantes; es decir son los medios que les permite a los docentes interactuar para lograr los objetivos de la clase. Por lo que se establece el rol importante de estos recursos en el apoyo al Docente Universitario durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, pues le permiten mantener una interacción constante con el estudiante, motivándolo para la adquisición y consolidación de conocimientos (Menéndez, 1999).

Según Marqués (2004) cada recurso ofrece un conjunto de posibilidades para su utilización en el desarrollo del proceso de aprendizaje, permitiéndole al docente ofrecer ventajas significativas frente al uso de medios alternativos, por los elementos estructurales que poseen, los cuales son:

- Sistema simbólico: Utilizado para transmitir información a través de: textos, voces, imágenes estáticas o en movimiento, etc.
- La plataforma tecnológica: Sirve de soporte y actúa como instrumento de mediación para que los estudiantes accedan al material.

Según Giuseppe Nereci, citado por Llanos (2012), la finalidad de los recursos didácticos son los siguientes:

- Facilitar la percepción y comprensión de los conceptos.
- Concretar e ilustrar lo que el docente está exponiendo verbalmente.
- Motivar la clase, despertando y captando la atención de los estudiantes.
- Contribuir a la fijación del aprendizaje a través de una impresión más viva y sugestiva.
- Hacer del proceso de enseñanza – aprendizaje, un proceso más activo y concreto, así como más próximo a la realidad.
- Aproximar al estudiante a la realidad de lo que se pretende enseñar, ofreciendo una noción más exacta de los fenómenos estudiados.

Por estas consideraciones es necesario comprender que el uso adecuado de los recursos didácticos implica responder a interrogantes como:

- ¿Qué es lo que queremos lograr? Hace referencia al tema o mensaje educativo que se desea transmitir a los estudiantes, a través de su contenido y su diseño.
- ¿Con quiénes vamos a interactuar?, es decir a quiénes van destinados esos recursos didácticos, considerando las características e intereses de los estudiantes receptores.
- ¿Qué vehículos o instrumentos vamos a utilizar para concretarlos?, es decir los recursos a utilizar, como los materiales que servirán de canal para transmitir el mensaje educativo y sea recepcionado de manera eficaz (Suarez y Arizaga, 1998).

### **2.2.2. Satisfacción del servicio académico.**

Según Clemente, Malero y Gonzales (2000):

La satisfacción puede entenderse como una valoración cognitiva que realiza una persona de su vida y de los dominios de la misma, considerando su calidad de vida, las expectativas, aspiraciones y a los objetivos conseguidos basada en sus propios criterios, esta se puede ver influenciada por múltiples variables como lo son el nivel

socioeconómico, cultural la edad el sexo, así como el contexto donde se vive y su misma formación, entre otras (p.189).

La satisfacción académica es una de las variables analizadas por los investigadores interesados en el área, el número de estudios sobre este constructo es menor de lo que sería necesario dada su importancia. Las medidas de satisfacción académica abarcan el nivel de satisfacción del estudiante con toda la experiencia formativa y también aspectos más específicos relacionados con la calidad de la docencia, el currículo, la relación con los profesores y compañeros, el currículo, la administración, las instalaciones y los recursos de la universidad, además de la percepción del estudiante sobre el entorno académico e intelectual de la institución.

De acuerdo con Zas (2002) la satisfacción académica abarca toda la trayectoria académica, se considera un proceso dinámico porque se ve afectado por las características del estudiante y también porque cambia según la experiencia educativa vivida durante el curso. La percepción de los estudiantes sobre su satisfacción académica interfiere con el nivel de desarrollo del estudiante con la institución, implicando las decisiones de permanecer o no en la institución. Además de eso, también aparece como una de las variables psicosociales que median en la integración social y académica del estudiante.

Asimismo, Zas (2002), sostiene que:

La satisfacción del usuario, empleado, estudiante viene a ser un indicador de calidad. Esto no es casual o por lo que a alguien se le ocurre. Establece que la satisfacción constituye el resultado de un proceso que se empieza en la persona, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde la comprensión de su naturaleza hasta la propia medición e interpretación o comprensión. En ese sentido la satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, al mismo tiempo con lo que se quiere, se

espera, o se desea y obviamente está en relación a cierto nivel de resultado. Por lo que, para lograr la satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber por lo menos una intención en otra persona o de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o negativo (p.22).

Gento y Vivas (2003) señalan que “son los estudiantes y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atiende las expectativas, intereses y necesidades de este grupo en particular” (p.7).

En el apartado de instituciones de educación superior, la satisfacción se convierte en un desafío compartido entre las instituciones de educación superior, el Ministerio de Educación, la comunidad académica y la sociedad en general, ya que estos actores son considerados formadores de opinión y deben ser asumidos en cuenta cuando se desea desarrollar un plan estratégico y académico con enfoque en las demandas sociales.

Álvarez, Chaparro & Reyes (2014) afirman lo siguiente:

Dentro de la satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes es importante tomar en cuenta que la calidad educativa se entiende como una ayuda que se presta a quienes se benefician de ella. La misma que lleva implícita dos conceptos básicos, la eficacia y la eficiencia. En el contexto universitario se requiere el establecimiento de prestaciones para cubrir las demandas y necesidades de los estudiantes, pues hay aspectos que están relacionados directamente con el servicio percibido como lo es la calidad para que el estudiante este conforme o se sienta satisfacción, en ese sentido se toma en cuenta el concepto de calidad “considerando la administración de la calidad total, que se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades” (p. 7).

Según Mancilla, Ángeles y Orosco (2019) la satisfacción del servicio académico está fuertemente interconectada con la calidad del aprendizaje de los estudiantes, constituyendo un proceso dinámico, que también puede verse afectado por las características de la institución en su contexto educativo, y por la forma en que los propios estudiantes perciben y comprenden su entorno docente y aprendiendo.

Álvarez, Chaparro & Reyes (2014) señalan también que “uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos” (p.5).

Las métricas de satisfacción académica contemplan el contexto institucional en su totalidad, tomando en cuenta la calidad del curso, la relación entre teoría y práctica, calidad de la instrucción recibida, sistema de evaluación, contacto con docentes y colegas, currículo, universidad administración, sus instalaciones y recursos. No menos importante, una institución de educación superior exitosa es aquella que busca imperativamente mejorar y desarrollar continuamente sus capacidades para satisfacer las necesidades y expectativas de estudiantes y profesores.

En ese sentido el concepto de satisfacción en la educación superior es una variable de gestión muy fundamental para cuando se desea alcanzar los objetivos estratégicos de las instituciones de educación superior, los autores señalan una serie de factores que si las instituciones de educación superior satisfacen los intereses y necesidades de los estudiantes pueden promover su satisfacción o si no satisfacen sus necesidades y deseos desarrollan un sentimiento de insatisfacción con la institución e incluso un arrepentimiento por el tiempo perdido durante el período de formación.

Los estudiantes motivados e incluso satisfechos con la institución y el curso pueden influir positivamente en su desarrollo personal e incluso profesional; en este sentido,

analizar e identificar los principales atributos de la institución que fortalecen la satisfacción o insatisfacción puede ayudar a las instituciones a desarrollar estrategias para mejorar o mejorar los servicios prestados.

La satisfacción con la experiencia académica de un estudiante de educación superior no se restringe solo en la forma en que la institución ofrece el servicio, sino también en su percepción del resultado final de este mismo servicio. Una institución de educación superior que quiera ser reconocida tanto en las élites nacionales como internacionales como una institución de referencia en la calidad de sus servicios tiene en la satisfacción de sus estudiantes y la sociedad en general uno de sus principales valores.

#### ***2.2.2.1. Servicio académico.***

Valderrama (s/f) define el servicio académico de la siguiente manera “Se ha definido la actividad académica como formada por seis actividades, a las que propongo asignar una ponderación razonable de acuerdo a estándares nacionales e internacionales: docencia, investigación, extensión, perfeccionamiento, administración y generación de recursos” (p.6).

El ingreso a una institución de educación superior se convierte en un momento de euforia y un gran logro en la vida de cualquier individuo que quiera crecer en la vida y que vea un objetivo logrado a través de su esfuerzo y desempeño académico personal. Luego de este entusiasmo, el estudiante crea un estado de preocupación, crea expectativas y se pregunta constantemente qué se espera de esta nueva realidad en su vida, cómo se adaptará al nuevo entorno, las materias a las que asistirá, los amigos que conocerá, los profesores con los que te relacionarás mientras estés en la institución y las principales dificultades que enfrentarás.

Asimismo, Valderrama (s/a), afirma que “se puede tener en cuenta las mismas que se plantean cuando se refiere al servicio académico, de allí que resulta importante abordar a cada una de ellas” (p.6).

El contexto académico ha sido considerado como un factor preponderante para el crecimiento y desarrollo del estudiante porque le proporciona un entorno que le permite estar más abierto al mundo del conocimiento y ofrecerle la posibilidad de compartir nuevos ideales con varias personas y al mismo tiempo obteniendo experiencias innovadoras.

Valderrama (s/a) refiere también que:

El ejercicio de la docencia tiene como campo de acción el desarrollo de clases y asignaturas; sin embargo, se debe tener en cuenta que el objeto de la misma recae también en el educando. Para la atención de este servicio, es imprescindible contar con todos los profesionales que, en la universidad, no necesariamente cuentan con habilidades pedagógicas, pero que desarrollan esta actividad. Es cierto que la actividad académica es un concepto complejo, que puede abordarse desde distintas aristas: De las autoridades, del docente y del estudiante, entre otros (p.7).

Las instituciones de educación superior deben enfocar sus preocupaciones en mantener niveles de satisfacción con sus estudiantes, sin embargo, no deben limitarse a la simple tarea de transmitir información. Estar atentos a los cambios y adaptaciones de sus estructuras que se produjeron en el contexto académico, en este sentido tanto los estudiantes como las instituciones educativas se ven beneficiados porque la institución preserva su imagen de excelencia al ofrecer las mejores condiciones de formación profesional mientras los estudiantes logran lo deseado. inserción en el mercado laboral en mejores condiciones



De igual manera es importante conocer lo que piensa el estudiante de las actividades académicas que desarrollan los docentes, toda vez que los estudiantes son considerados como el centro o protagonista de la misma, por lo que recibe la acción de esta actividad, como una condición básica para su formación profesional. También se entiende que las instituciones de educación superior no deben quedar aisladas en este período de formación, es necesario que estas responsabilidades también sean asumidas por los servicios de consultas psicológicas y seguimiento a los estudiantes universitarios, y por otro lado, los cambios culturales, políticos, económicos y sociales que se han registrado en los últimos años han instigado cambios importantes en el enfoque de la intervención psicológica en los entornos universitarios.

#### ***2.2.2.2. Dimensiones del servicio académico.***

Para el estudio de la variable satisfacción sus dimensiones son las siguientes:

##### ***2.2.2.2.1. Actividad de enseñanza.***

“En términos sencillos se refiere a una actividad de enseñanza/aprendizaje es un procedimiento que se realiza en un aula de clase para facilitar el conocimiento en los estudiantes” (Cooper, 1999; Richards y Rodgers, 1992).

Cooper (1999) señala que:

Estas actividades se eligen con la finalidad de motivar la participación de los estudiantes en el proceso de enseñanza/aprendizaje. Es lógico, en ese sentido, que el aprendizaje de los estudiantes sea la clave para la selección y uso de un extenso abanico de estrategias de enseñanza. Las actividades de enseñanza/aprendizaje son los medios por las cuales los estudiantes se comprometen a aprender en los aspectos tanto cognitivas, afectivas, como de conducta o comportamiento (p.7).

Se destaca que un estudiante satisfecho con la institución educativa y, en consecuencia, con el curso le permite tener un excelente desempeño en su futura vida

profesional, desempeño que a juicio de los autores depende de la buena imagen y condiciones esenciales que una institución educativa que pueda ofrecer al estudiante durante su estadía en la institución; una institución que pretenda mejorar sus cursos y la calidad en los servicios que brinda debe enfocar toda su atención en las necesidades de estos estudiantes, quienes son el principal producto de estas instituciones y motivo de satisfacción de la sociedad en general, fortaleciendo así el buen desempeño, tanto técnicos como humanos, en su futuro entorno laboral.

Cooper (1999) agrega también que:

No todas las actividades son las más acertadas, algunas son más efectivas para estimular el aprendizaje cognitivo mientras que otras parecen alcanzar el nivel afectivo con mayor éxito. Existen otras actividades que afectan la esfera de la conducta con más fuerza. Los docentes son los responsables seleccionar por último las estrategias más pertinentes para el proceso de enseñanza aprendizaje de sus estudiantes, en ese sentido se puede decir que una actividad de enseñanza/aprendizaje estimula o compromete a los estudiantes en un determinado aspecto particular de aprendizaje (p.8).

En tanto, es de fundamental importancia que las instituciones de educación superior garanticen a sus estudiantes y a toda la comunidad universitaria en general las condiciones adecuadas para que intenten experimentar la comodidad académica que merecen y puedan sentirse seguros en relación con todo lo que se desarrolla en las instituciones educativas. Por otro lado, reconocer la importancia fundamental de la calidad de la experiencia académica se convierte en un desafío compartido entre la implicación de los principales agentes universitarios, a saber: coordinación de cursos, grupo de profesores, estudiantes y sus asociaciones de estudiantes.

#### 2.2.2.2.2. *Vida universitaria.*

Eyzaguirre (2015) nos dice que la vida universitaria se refiere:

A la interacción social que el estudiante realiza dentro de la universidad en las diversas actividades socioculturales que se desarrolla dentro de la universidad, como participar en el grupo de danzas, cantar en el coro, participar en las incubadoras de negocios, participar en los juegos deportivos, seminarios, círculos de estudio, entre otras (p.51).

La satisfacción de los universitarios en relación con su vida universitaria puede verse obstaculizada por la falta de medios didácticos personales, la mala calidad de la enseñanza adquirida en el bachillerato, la ausencia de un preprofesional. proyecto establecido y falta de asistencia de las instituciones de educación superior; cabe señalar en este punto que, el éxito y buen uso del entorno académico por parte de los estudiantes se correlaciona con una serie de factores individuales y contextuales.

Asimismo, Eyzaguirre (2015) sostiene que:

La vida universitaria constituye, un espacio privilegiado para el crecimiento y desarrollo de las personas. Sin embargo, muchas personas suelen pasar por la universidad sin que necesariamente les cambie la vida, situación que puede ser considerada un error fascinante de la vida universitaria. Tal situación se puede notar en los estudiantes cuando, por ejemplo, apenas pueden, se retiran a sus casas, cuando no hay interacción con los académicos fuera del aula o cuando no participan de ninguna actividad extra aula. En ese sentido una manera de definir el valor de la vida universitaria es expresarla como una oportunidad de aprender y vivenciar diversas formas de aprendizaje las de conocer, criticar y crear (p.52).

El tema de la vida universitaria de los jóvenes es de fundamental importancia a la hora de referirse a su desarrollo, en esta perspectiva es interesante mirar tanto sus

posibilidades de desarrollo como las formas específicas de autorregulación de sus experiencias y aprendizajes, como se debe mirar a la mecanismos, aspectos institucionales y contextuales que promoverán el cambio, aspectos como tamaño de las instituciones, objetivos, currículos explícitos y ocultos, formas de relación entre docentes y colegas (estudiantes) no deben ser ignorados en este tipo de análisis ya que interfieren con el desarrollo sociomoral del estudiante.

Bazán (2009) sostiene que:

Crear significa, en este contexto, conectar los planos del conocer y del criticar para construir algún elemento de novedad, algún rasgo de diferenciación o de singularidad en el sujeto. Si bien supone transgresión y cambio, crear simboliza la búsqueda y la expresión de una identidad propia, pero asentada en el respeto por los grandes valores de nuestra cultura, esto es, en el enriquecimiento de nuestra historia solidaria y democrática. En otras palabras, crear implica la posibilidad de proponer, de mirar los problemas del conocimiento desde la esperanza y la posibilidad, toda vez que supone optar y el desafío de insertarnos en la comunidad universitaria y local de forma protagónica, personal y propositiva (p.33).

#### *2.2.2.2.3. Infraestructura y servicios universitarios.*

Eyzaguirre (2015) señala que:

Es un conjunto de elementos físicos o servicios que se constituyen en el soporte del servicio educativo que debe brindar la institución educativa. Dentro de ellos se puede mencionar las aulas, talleres, laboratorios, campos deportivos, bibliotecas, espacios libres, jardines con los servicios e instalaciones, así como el equipamiento para su adecuado funcionamiento, comedores, bibliotecas, sala de cómputos, servicio médico, servicio de transporte, ente otros (p.61).

Sin duda, una buena infraestructura puede brindar una condición privilegiada para la enseñanza y el aprendizaje, además de la posibilidad de adquirir, por parte de los futuros docentes, la seguridad deseable para un ejercicio docente diferenciado en el que, por ejemplo, sus estudiantes sean llevados a la práctica en laboratorios, no solo permanecer en el aula con solo el libro de texto como recurso.

Según Eyzaguirre (2015):

Las universidades y centros de estudios son mucho más que nuestros lugares de trabajo. Son nuestros segundos hogares; los espacios donde permanecemos gran parte del año y donde compartimos vivencias, encuentros, reuniones y un sinnúmero de actividades y experiencias de vida, donde también los estudiantes, muchos de ellos pasan varias horas al día en las salas, patios, laboratorios, dependencias, comedores, espacios deportivos y de esparcimiento. Nuestros esfuerzos, por tanto, deben enfocarse hacia un trabajo orientado al estudiante, que busca en su Universidad, como en su propia casa, seguridad, limpieza, confort, bienestar y mucho agrado (p.62).

La formación para el desarrollo de la investigación demandó y sigue demandando la implantación y ampliación de una sofisticada infraestructura compuesta por talleres, laboratorios de apoyo, biblioteca, centro de cómputo, así como el mantenimiento de un cuerpo técnico de buen nivel profesional. Los talleres de mecánica y óptica, los laboratorios de electrónica, criogenia, informática y docencia y los sectores de mantenimiento e impresión, conforman una eficiente infraestructura de apoyo a la docencia y la investigación.

Jalil (2011) nos dice que:

Por ello, es fundamental que nuestros equipos estén en constante capacitación y perfeccionamiento. Resumiendo, podemos decir que, una Infraestructura de

Educación Superior adecuada debe ofrecer seguridad, uso óptimo de los recursos, un mínimo impacto sobre el medioambiente, integración al entorno, minimizar la mantención, lograr un uso eficiente de la energía y considerar espacios que tengan calidad, calidez, flexibilidad y confort para albergar a las personas que lo habitan en especial al estudiante que son la razón de ser de la institución educativa (p.75).

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

Desempeño docente. “El Desempeño docente es el eje que moviliza el proceso de formación de la persona dentro del sistema educativo formal” (Marchesi, 2007, p.80).

Desempeño. “Desempeño implica el libramiento de una deuda o de un empeño, es decir, la deuda que se había contraído oportunamente, o el bien u objeto que se había empeñado, es finalmente recuperado como consecuencia que se canceló la deuda o el empeño en cuestión” (Marchesi, 2007, p.81).

Docente. “Se llama docente a la persona que ejerce la docencia, es decir, que cumple con la labor de enseñar. También se refiere a aquello que se relaciona con la enseñanza” (Hansen, 1999, p.94).

Ejecución. “Ejecución se refiere a la realización o la elaboración de algo, al desempeño de una acción o tarea, o a la puesta en funcionamiento de una cosa. Así, se podrá hablar de la ejecución de un programa informático, de una auditoria, de un proyecto o de una obra de construcción” (Yampufe (2009, p.4).

Identidad. “La identidad es un conjunto de características propias de una persona o un grupo y que permiten distinguirlos del resto” (Palomino, 2018, p.131).

Infraestructura. “Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente” (Eyzaguirre, 2015, p.61).

Interacción. “La interacción es una acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas o agentes” (Miralles, 1998, p.18).

Material didáctico. “Es un instrumento que facilita la enseñanza- aprendizaje, se caracteriza por despertar el interés del estudiante adaptándose a sus características, por facilitar la labor docente y, por ser sencillo, consistente y adecuado a los contenidos” (Palomino, 2012, p.60).

Organización. “Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. Una organización es una estructura ordenada en donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular” (Yampufe, 2009, p.4).

Planificación. “La planificación es el proceso y efecto de organizar con método y estructura los objetivos trazados en un tiempo y espacio” (Minedu, 2017, p.4).

Satisfacción. “La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema” (Zas, 2002, p.22).

Servicio académico. “Son las actividades características del sector educativo. Persiguen el objetivo de mejorar los conocimientos y aptitudes de las personas. Aunque educar y formar se consideren a veces términos sinónimos, cada uno incorpora un matiz que hace su significado diferente del otro” (Valderrama, s/a, p.6).

Vida universitaria. “La vida universitaria constituye un espacio privilegiado para el crecimiento y desarrollo de las personas. Sin embargo, muchas personas suelen pasar por la universidad sin que necesariamente les cambie la vida, situación que puede ser considerada un error fascinante de la vida universitaria” (Eyzaguirre, 2015, p.51).

### Capítulo III. Hipótesis y Variables

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general.

HG. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas.

HE1. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la actividad de la enseñanza en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

HE2. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la organización académica en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

HE3. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la vida universitaria en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

HE4. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la infraestructura y servicios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.



## **3.2. Variables**

### **3.2.1. Definición conceptual.**

#### ***3.2.1.1. Desempeño docente***

Según Valdés (como se citó en Vásquez, 2009):

Se entiende como el cumplimiento de sus funciones: este se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo, el desempeño se ejerce en diferentes campos o niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva (p.19).

#### ***3.2.1.2. Satisfacción del servicio académico***

Según Zas (2002):

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el nivel de satisfacción de los estudiantes que se encuentran participando en el proceso educativo (p.22).

### **3.2.2. Definición operacional.**

#### ***3.2.2.1. Desempeño docente***

La variable desempeño docente operacionalmente fue el resultado de medir a través de las dimensiones:

1. Planificación del proceso de enseñanza aprendizaje
2. Conducción del proceso educativo
3. Interacción docente-estudiante
4. Identidad con la institución
5. Medios y materiales didácticos

### 3.2.2.2. Satisfacción del servicio académico

La variable satisfacción del servicio académico operacionalmente fue el resultado de medir mediante las dimensiones:

1. Actividad de enseñanza.
2. Organización académica.
3. Vida universitaria.
4. Infraestructura y servicios universitarios.

### 3.3. Operacionalización de las Variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la Variable 1: Desempeño docente.*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Desempeño docente</b>	Planificación del proceso de enseñanza aprendizaje	- Organización
	Conducción del proceso educativo	- Metodología - Estrategias
	Interacción docente-estudiante	- Aceptación
	Identidad con la institución	- Asume compromisos con la institución
	Medios y materiales didácticos	- Uso de medios didácticos - Uso de materiales didácticos

**Tabla 2.***Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción del servicio académico.*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Satisfacción del servicio académico</b>	Actividad de enseñanza	- Preparación y actualización docente
		- Condiciones pedagógicas de los docentes
		- Sistema de evaluación utilizado
	Organización académica	- Metodología de la enseñanza
		- Contenido de programas
		- Organización del tiempo
		- Comunicación con los docentes
		- Comunicación con los administrativos
		- Actividad de tutoría
	Vida universitaria	- Formación práctica
		- Acceso a diversas manifestaciones culturales
		- Formación de habilidades y rasgos personales
	Infraestructura y servicios universitarios	- Habitualidad de las instalaciones
		- Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio
		- Instalaciones deportivas y SS.HH.
- Servicio de biblioteca		
- Funcionamiento de cafetines		
- Funcionamiento de servicios de cómputo		
- Oportunidades para la participación en actividades		
- Atención de los procesos de matrícula y pago de derecho d enseñanza		
- Servicio de Transporte estudiantil		

## Capítulo IV. Metodología

### 4.1. Enfoque de Investigación

Se utilizó el enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) las investigaciones cuantitativas recopilan los hechos y estudian la relación entre ellos, mientras que los investigadores cualitativos están más interesados en comprender las percepciones individuales del mundo. Ambos son importantes; el uso de cada uno depende de lo que queramos estudiar y de las preguntas que queramos responder. Cabe mencionar que la investigación cuantitativa se caracteriza por el uso de la cuantificación tanto en las modalidades de recolección de datos como en el tratamiento de estos mediante técnicas estadísticas, desde las más simples hasta las más complejas.

### 4.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado es básica o sustantiva, Sánchez y Reyes (2006) afirma: “Aquella que trata de responder los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientado, a describir, explicar y predecir o retrodecir la realidad con lo cual se va en búsqueda de los principios y leyes generales que permite organizar una teoría científica” (p. 38)

El método de investigación utilizado es el hipotético – deductivo. Este según Bernal (2006) “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

Asimismo, se utilizó el método descriptivo. Para Sánchez Carlessi y Reyes (2015):

El método descriptivo consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que les caracterizan de estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural. Su propósito básico es:

describir cómo se presenta y qué existe con respecto a las variables o condiciones en una situación. (p. 90)

También se utilizó el método analítico – sintético, Sánchez Carlessi y Reyes (2015) manifiestan que “porque se estudiaron de modo empírico –teórico cada uno de los aspectos esenciales del tema estudiado, descomponiéndolos en sus elementos, llegando posteriormente a determinados niveles de integración, abstracción, caracterización y generalización” (p. 69).

De igual manera, se utilizó el método Inductivo – deductivo. Según Sánchez Carlessi y Reyes (2015):

Porque se partió de los hechos o realidades educativas concretas para definir el problema, categorizar y conceptuar; luego volvimos a los hechos con reiteración, pero cada vez mejor equipados teóricamente, ya sea en función de recolección de datos, estudio interpretativo, certificadorio, valorativo, descriptivo, de confianza y otros. (p. 70)

Analítico – descriptivo sobre ello; Sánchez Carlessi y Reyes (2015) nos dicen que “porque cada elemento producto del análisis (variables e indicadores) se sometieron a un proceso de descripción con propósitos de definición, conceptualización y caracterización” (p. 70).

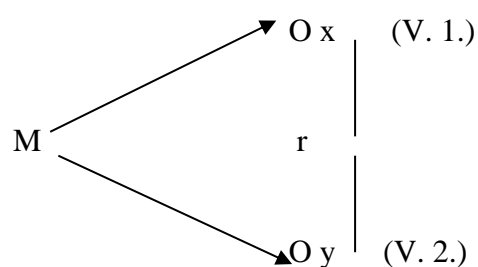
### **4.3. Diseño de Investigación**

Fue de diseño no experimental del nivel descriptivo correlacional de corte transversal. Al respecto, Sánchez y Reyes (2006, pp.104-105) señalan: “... este tipo de diseño es muy usado en el ámbito de la investigación Psicológica, Educativa y Ciencias Sociales, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables...”

También Hernández et al. (2014) dicen:

La utilidad y el propósito de los estudios correlacionales cuantitativos son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionales. Este tipo de estudios tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. (p.121)

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Denotación:

M = Muestra de investigación

Ox = Variable 1: Desempeño docente

Oy = Variable 2: Satisfacción del Servicio Académico

r = Relación entre variables

#### 4.4. Población y Muestra

##### 4.4.1. Población.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) se refiere que la población de este trabajo se refiere a la totalidad de empleados de Institución, la población está conformada por todos los elementos que el investigador desea investigar y está determinada por los objetivos particulares de la investigación.

Por tanto, la población estará constituida por los 128 estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de Educación Inicial de la Facultad de Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020, distribuidos conforme se aprecia en la tabla:

**Tabla 3.**

*Distribución de la población de estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de Educación Inicial de la Facultad de Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.*

<b>Secciones</b>	<b>N° de estudiantes</b>
I 1	24
I 2	23
I 3	22
I 4	20
I 5	21
I 6	18
<b>Total</b>	<b>128</b>

#### **4.4.2. Muestra.**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señala que:

La muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de ella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población. En la presente investigación el tipo de muestreo a utilizarse será el no probabilístico (p.240).

Para hallar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) señala:

En la medida que la muestra, constituye un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. El tamaño muestral fue fijado con un margen de error de 0.05 y un nivel de confianza de 0.95% (p.241).

En ese sentido se utilizará la siguiente fórmula y se realizará el diseño muestral, para seleccionar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

$n = ?$

$N =$  Población (128)

$Z =$  Nivel de confianza (95% 1.96)

$E =$  Error permitido (5%)

$p =$  Probabilidad de ocurrencia del evento (50%)

$q =$  Probabilidad de no ocurrencia (50%)

Cálculo de la muestra

$N = 128$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (128)}{(0.050)^2 (128 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$n = \underline{122,9312}$

1,2779

$n = 96$

Conclusión: La Muestra Estadística es de 96 estudiantes.



## Cálculo de la muestra estratificada

**Tabla 4.**  
*Cálculo de la muestra estratificada.*

Institución	Sección	Población de estudiantes por estrato	Fracción de muestreo	Muestra
<i>Facultad de Educación Inicial de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”</i>	I1	24	$96 \times (24/128) =$	18
	I 2	23	$96 \times (23/128) =$	17
	I 3	22	$96 \times (22/128) =$	16
	I 4	20	$96 \times (20/128) =$	15
	I 5	21	$96 \times (21/128) =$	15
	I 6	18	$96 \times (18/128) =$	13
Total		128	Muestra de	96
		Estudiantes	estudiantes	Estudiantes

En ese sentido, de lo anterior, se selección a 96 estudiantes del V ciclo de la especialidad de educación inicial de la Facultad de Educación Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el semestre académico 2020 en la muestra por estratos se utilizó el muestreo aleatorio simple.

### 4.4.3. Muestreo.

El muestreo utilizado fue el no probabilístico, para Hernández, Fernández y Baptista (2010), “en este tipo de muestras, no todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, por ello son tan representativos” (p. 237).

De esta manera, la muestra estadística son los estudiantes de las secciones del V ciclo de la especialidad de educación inicial de la Facultad de Educación Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el semestre académico 2020; en nuestro estudio fue de 96 estudiantes.

## **4.5. Técnicas es Instrumentos de Recolección de Información**

### **4.5.1. La encuesta.**

Según Hernández et al. (2014), “la encuesta es una técnica de recogida de información que consiste en la elección de una serie de personas que deben responderlas sobre la base de un cuestionario” (p. 150). En esta tesis, se utilizó como instrumento dos cuestionarios el primero para la variable desempeño docente, el segundo para la variable satisfacción del servicio académico.

### **4.5.2. Instrumento de recolección de información.**

#### **Ficha técnica**

##### **Variable: Desempeño docente**

Nombre: Cuestionario de desempeño docente

Autor: Adaptado de Pari Tesis: *El Desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes del E.S.P.P. José Jiménez Borja de Tacna – 2017.*

Administración: Individual/colectiva

Duración: 20 a 50 minutos

Significación: Percepción sobre desempeño docente que poseen los estudiantes.

Tipificación: Baremos para la forma individual o en grupo

Edad: 18 años a más

Nivel: Superior

Estructura: Está formada por cinco aspectos fundamentales

1. Planificación del proceso de enseñanza aprendizaje
2. Conducción del proceso educativo
3. Interacción docente-estudiante
4. Identidad con la institución
5. Medios y materiales didácticos

**Tabla 5.**

*Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de desempeño docente.*

Niveles	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Planificación del proceso de enseñanza aprendizaje	[5-9]	[10-13]	[14-17]	[18-21]	[22-25]
Conducción del proceso educativo	[22-40]	[41-57]	[58-75]	[76-92]	[93-110]
Interacción docente-estudiante	[5-9]	[10-13]	[14-17]	[18-21]	[22-25]
Identidad con la institución	[7-13]	[14-18]	[19-24]	[25-29]	[30-35]
Medios y materiales didácticos	[5-9]	[10-13]	[14-17]	[18-21]	[22-25]
Desempeño docente	[44-79]	[80-114]	[115-150]	[151-185]	[186-220]

### **Ficha técnica**

#### **Variable Satisfacción del servicio académico**

Nombre: Cuestionario de satisfacción del servicio académico.

Autor: Adaptado de Simangas, Tesis: *Desempeño docente y satisfacción académica en los estudiantes del primer ciclo de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, 2017.*

Administración: Individual/colectiva

Duración: 20 a 50 minutos

Significación: Percepción sobre la calidad educativa que poseen los docentes.

Tipificación: Baremos para la forma individual o en grupo

Edad: 18 años a mas

Nivel: Superior

Estructura: Está formada por cuatro aspectos fundamentales

1. Actividad de enseñanza
2. Organización académica
3. Vida universitaria
4. Infraestructura y servicio universitario

**Tabla 6.***Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de la satisfacción del servicio académico.*

<b>Niveles</b>	<b>Muy bajo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
Actividad de enseñanza	[16-29]	[30-42]	[43-54]	[55-67]	[68-80]
Organización académica	[7-13]	[14-18]	[19-24]	[25-29]	[30-35]
Vida universitaria	[4-7]	[8-10]	[11-14]	[15-17]	[18-20]
Infraestructura y servicios universitarios	[11-20]	[21-29]	[30-37]	[38-46]	[47-55]
Satisfacción del servicio académico	[38-68]	[69-99]	[100-129]	[130-160]	[161-190]

#### **4.6. Tratamiento Estadístico**

Para analizar los datos se deben seguir los siguientes pasos: preparación de los datos para su análisis; descripción de las características de la muestra; análisis de datos descriptivos; Análisis inferencial guiado por hipótesis, preguntas u objetivos. Así, se creó una base de datos en la versión 24.0 del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para ingresar los datos según un sistema de codificación preestablecido, con el fin de identificar cada variable. Para el procesamiento de los datos también se utilizó Excel para Windows.

Todo el procedimiento estadístico fue informatizado, para describir las características de la muestra se utilizó estadística descriptiva, con frecuencias absolutas y relativas, medidas de tendencia central y dispersión relevantes para la muestra en estudio. El análisis se centró en las siguientes variables: edad, condición (con o sin síndrome de Down), sexo, práctica deportiva y frecuencia de práctica deportiva. Según el tipo de variables objeto de estudio, la muestra objeto de estudio y el tipo de objetivos y preguntas del estudio, se seleccionaron las pruebas de estadística inferencial no paramétrica. Para evaluar las relaciones entre variables se utilizó la correlación de Spearman.

## Capítulo V. Resultados

### 5.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

#### 5.1.1. Validez.

De acuerdo con Hernández, et al. (2014), “una validez es el nivel de un instrumento de recolección de datos, en que realmente pueda medir una variable” (p. 201). Una prueba es válida si mide lo que pretende medir. Aunque esta definición se publicó por primera vez hace casi un siglo, todavía se utiliza ampliamente.

Asimismo, Hernández, et. al. (2014), fundamentan que:

La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó a través de la validez de contenido, es decir, se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir. (p. 201)

Este concepto de validez es el centro de muchas críticas. La principal es que, de esta forma, la validez consiste en una característica o calidad de la prueba, sin tener en cuenta el significado de los puntajes ni las consecuencias sociales y políticas del uso de los resultados. La validez se refiere no solo a una propiedad de la prueba, sino también a las interpretaciones de su puntuación.

**Tabla 7.**

*Validez de los instrumentos.*

Experto	Desempeño docente		Satisfacción del ser vicio académico	
	Porcentaje	Opinión	Porcentaje	Opinión
Dr. Flores Rosas, Valeriano Rubén	920	92%	920	92 %
Dra. García Cruz, Josefina Arimatea,	900	90 %	900	90 %
Dr. Montalvo Fritas, Willner	900	90%	900	90 %
Promedio de valoración	906,6	90,6%	906,6	90,6 %

La tabla anterior muestra el resultado de los jueces expertos y en ellos se refleja que el instrumento de recolección de datos es pertinente, relevante y obtiene una suficiencia

muy buena para para ser aplicado en los docentes de una Institución Educativa Estatal del distrito de Santiago de Surco, Lima, 2019.

### 5.1.2. Confiabilidad.

Según Hernández, et al. (2014), “la confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p. 200). Por lo tanto, Hernández, et al. (2014), la confiabilidad consiste "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente"(p. 200).

En este sentido se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach con la finalidad de determinar el grado de homogeneidad que tienen los ítems del instrumento de medición y por poseer la escala de likert.

**Tabla 8.**  
*Fiabilidad de los conocimientos.*

Confiabilidad	Muestra piloto	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Desempeño docente	10	44	0,898
Satisfacción del servicio académico	10	38	0,970

De acuerdo con los índices de confiabilidad Alfa de Cronbach, siendo éste 0,898 y 0,970, respectivamente para cada instrumento de recolección de datos, en tanto, se infiere que los instrumentos tienen fuerte confiabilidad.

En conclusión, se puede apreciar que el instrumento tiene validez y confiabilidad, siendo apto para su aplicación en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

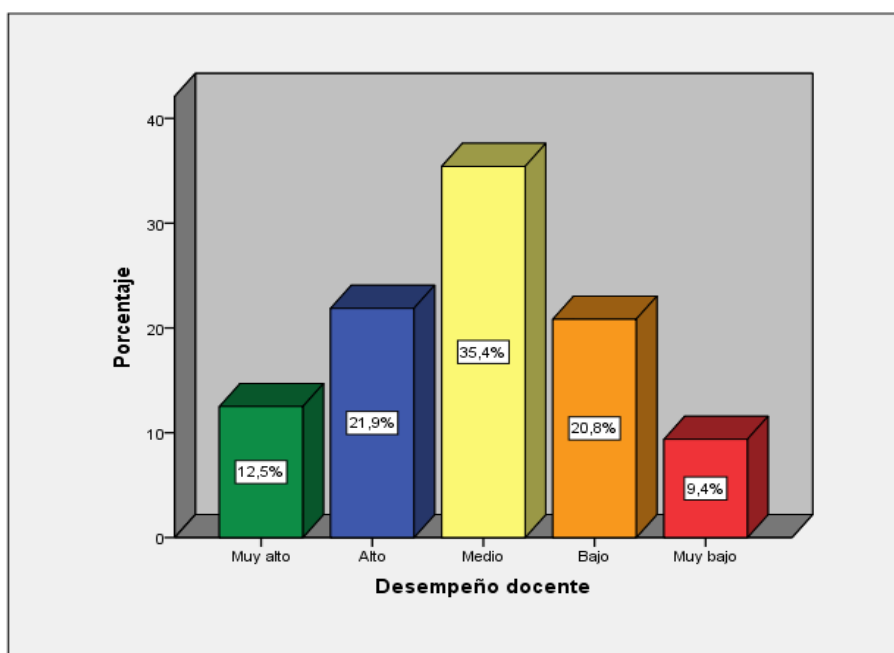
## 5.2. Presentación y Análisis de los Resultados

### 5.2.1. Nivel descriptivo.

**Tabla 9.**

*Distribución de frecuencias de la variable desempeño docente.*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	186 – 220	12	12,5%
Alto	151 – 185	21	21,9%
Medio	115 – 150	34	35,4%
Bajo	80 – 114	20	20,8%
Muy bajo	44 – 79	9	9,4%
Total		96	100.0%

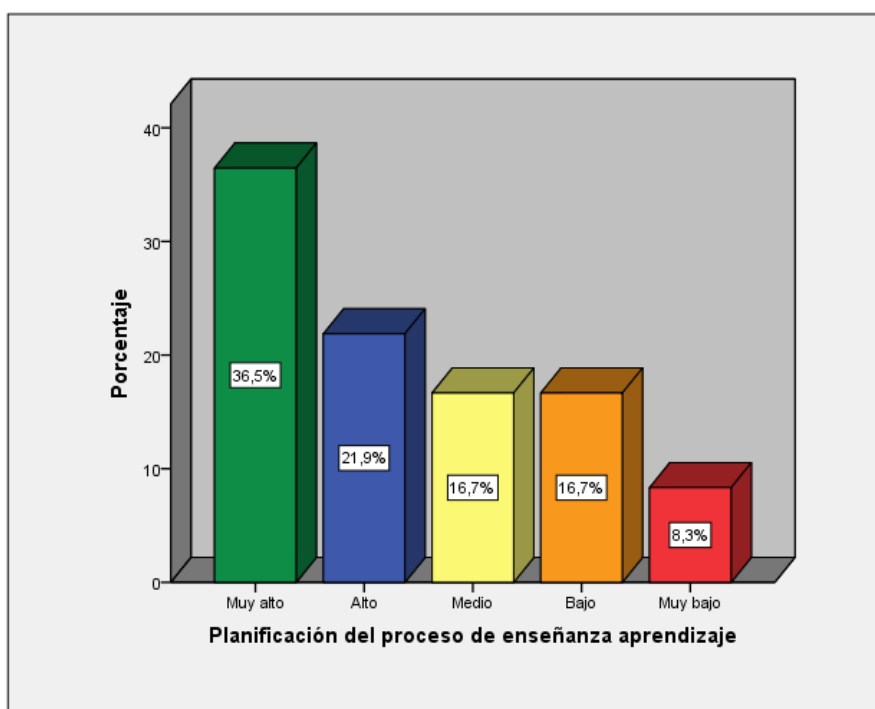


*Figura 1.* Nivel de desempeño docente.

De los encuestados el 35,4% (34) perciben que el desempeño docente es de nivel medio, seguido por un 21,9% (21) quienes señalan que es alto, para el 20,8% (20) es bajo, el 12,5% (12) muy alto, y por último solo para un 9,4% (9) es muy bajo. El promedio es 135,38 lo cual indica que los encuestados perciben que el desempeño docente es de nivel medio.

**Tabla 10.***Distribución de frecuencias de la dimensión planificación del proceso de enseñanza aprendizaje.*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	22 – 25	35	36,5%
Alto	18 – 21	21	21,9%
Medio	14 – 17	16	16,7%
Bajo	10 – 13	16	16,7%
Muy bajo	5 – 9	8	8,3%
Total		96	100.0%

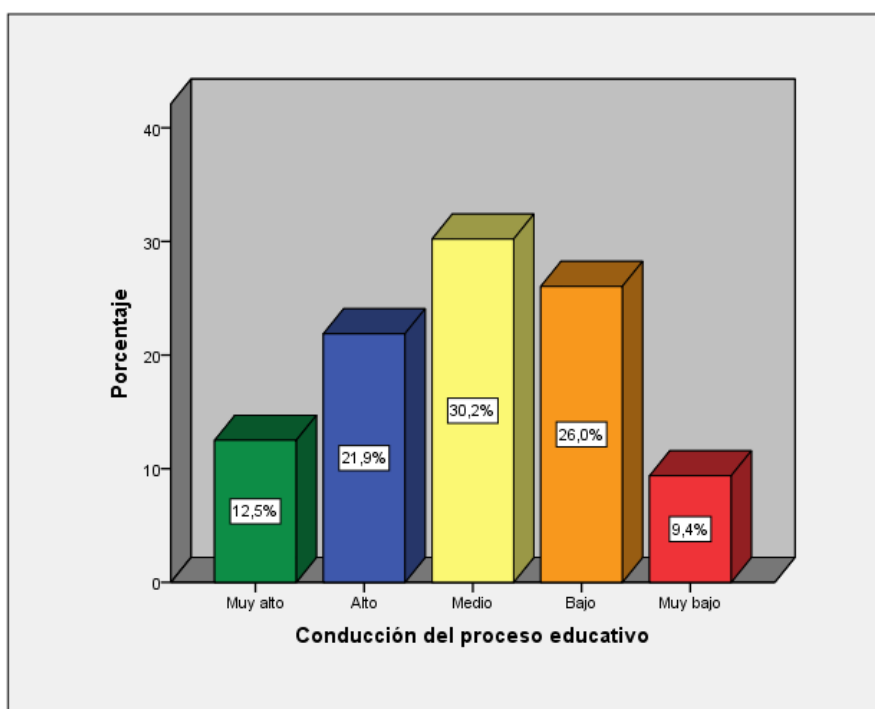
*Figura 2. Planificación del proceso de enseñanza aprendizaje.*

De los encuestados el 36,5% (35) perciben que la planificación del proceso de enseñanza aprendizaje es muy alta, seguido por un 21,9% (21) quienes señalan que es alta, para el 16,7% (16) es de nivel medio, el 16,7% (16) baja, y por último solo para un 8,3% (8) es muy baja. El promedio es 18,28 lo cual indica que los encuestados perciben que la planificación del proceso de enseñanza aprendizaje es alta.



**Tabla 11.***Distribución de frecuencias de la dimensión conducción del proceso educativo.*

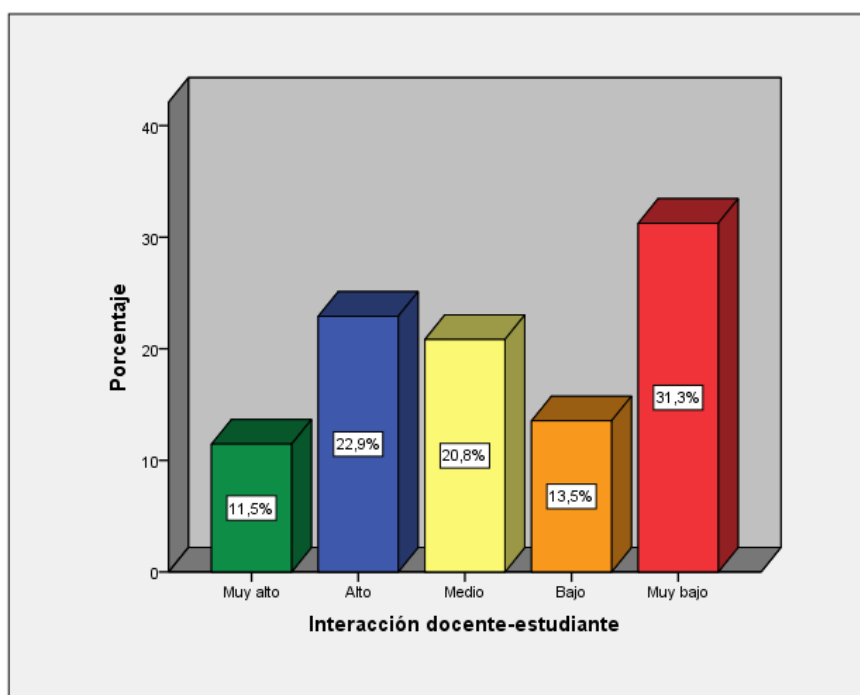
Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	93 – 110	12	12,5%
Alto	76 – 92	21	21,9%
Medio	58 – 75	29	30,2%
Bajo	41 – 57	25	26,0%
Muy bajo	22 – 40	9	9,4%
Total		96	100.0%

*Figura 3. Conducción del proceso educativo.*

De los encuestados el 30,2% (29) perciben que la conducción del proceso educativo es de nivel medio, seguido por un 26,0% (25) quienes señalan que es baja, para el 21,9% (21) es alta, el 12,5% (12) muy alta, y por último solo para un 9,4% (9) es muy baja. El promedio es 68,18 lo cual indica que los encuestados perciben que la conducción del proceso educativo es de nivel medio.

**Tabla 12.***Distribución de frecuencias de la dimensión interacción docente-estudiante.*

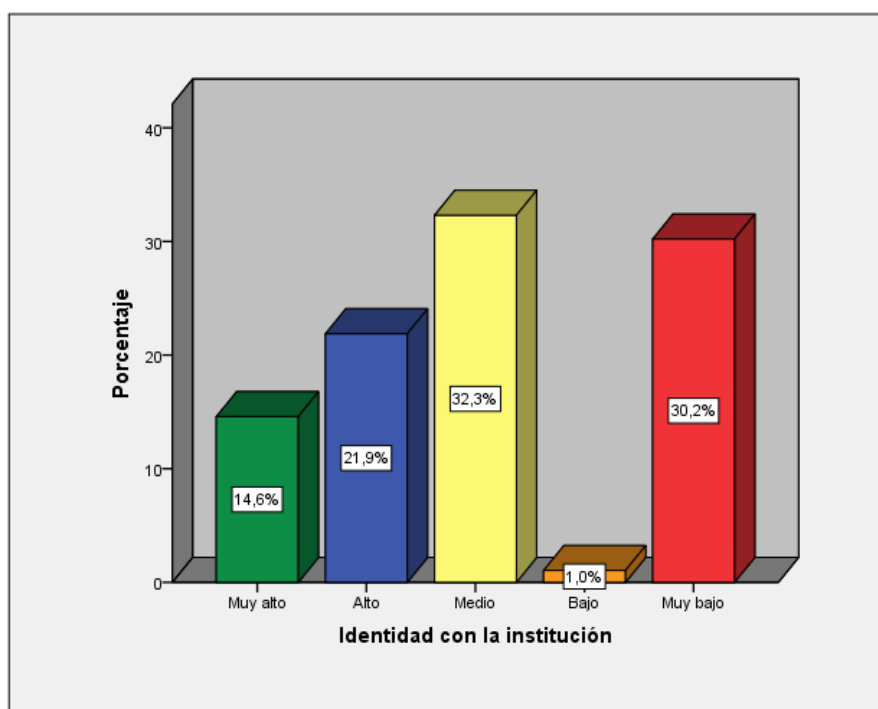
Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	22 – 25	11	11,5%
Alto	18 – 21	22	22,9%
Medio	14 – 17	20	20,8%
Bajo	10 – 13	13	13,5%
Muy bajo	5 – 9	30	31,3%
Total		96	100.0%

*Figura 4. Interacción docente-estudiante.*

De los encuestados el 31,3% (30) perciben que la interacción docente-estudiante es muy baja, seguido por un 22,9% (22) quienes señalan que es alta, para el 20,8% (20) es de nivel medio, el 13,5% (13) baja, y por último solo para un 11,5% (1) es muy alta. El promedio es 14,15 lo cual indica que los encuestados perciben que la interacción docente-estudiante es de nivel medio.

**Tabla 13.***Distribución de frecuencias de la dimensión identidad con la institución.*

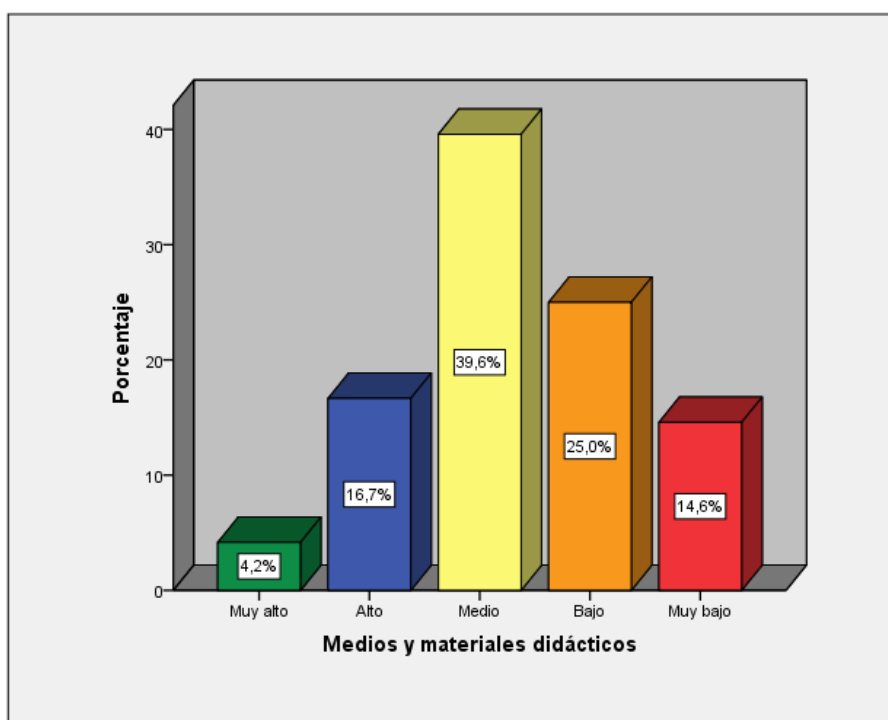
Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	30 – 35	14	14,6%
Alto	25 – 29	21	21,9%
Medio	19 – 24	31	32,3%
Bajo	14 – 18	1	1,0%
Muy bajo	7 – 13	29	30,2%
Total		96	100.0%

*Figura 5.* Identidad con la institución.

De los encuestados el 32,3% (31) perciben que la identidad con la institución es de nivel medio, seguido por un 30,2% (29) quienes señalan que es muy baja, para el 21,9% (21) es alta, el 14,6% (14) muy alta, y por último solo para un 1,0% (1) es baja. El promedio es 20,89 lo cual indica que los encuestados perciben que la identidad con la institución es de nivel medio.

**Tabla 14.***Distribución de frecuencias de la dimensión medios y materiales didácticos.*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	22 – 25	4	4,2%
Alto	18 – 21	16	16,7%
Medio	14 – 17	38	39,6%
Bajo	10 – 13	24	25,0%
Muy bajo	5 – 9	14	14,6%
Total		96	100.0%

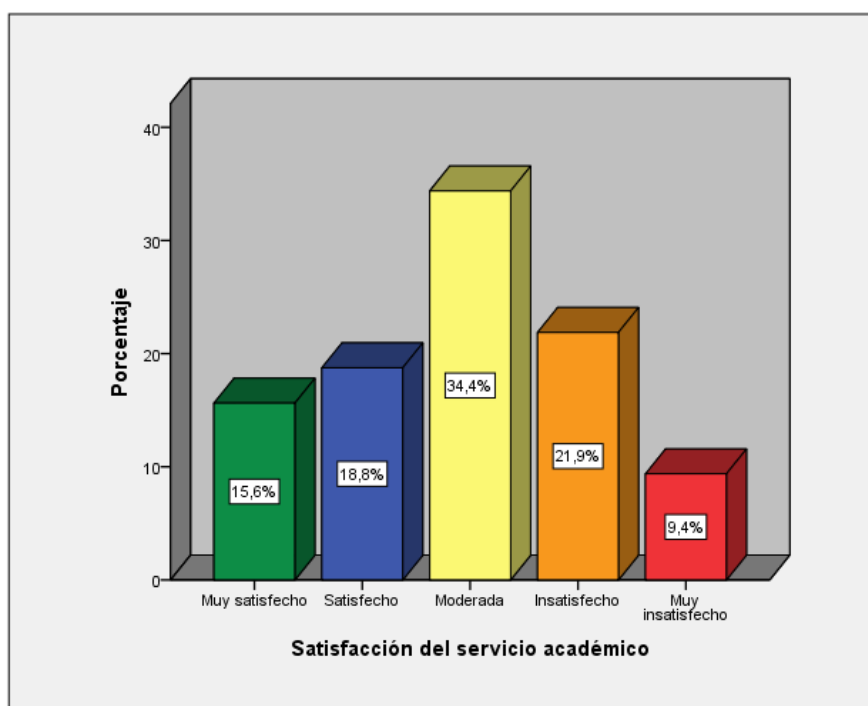
*Figura 6. Medios y materiales didácticos.*

De los encuestados el 39,6% (38) perciben que los medios y materiales didácticos es de nivel medio, seguido por un 25,0% (24) quienes señalan que es baja, para el 16,7% (16) es alta, el 14,6% (14) muy baja, y por último solo para un 4,2% (4) es muy alta. El promedio es 13,89 lo cual indica que los encuestados perciben que los medios y materiales didácticos es de nivel medio.

**Tabla 15.**

*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del servicio académico.*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	161 – 190	15	15,6%
Satisfecho	130 – 160	18	18,8%
Moderada	100 – 129	33	34,4%
Insatisfecho	69 – 99	21	21,9%
Muy insatisfecho	38 – 68	9	9,4%
Total		96	100.0%

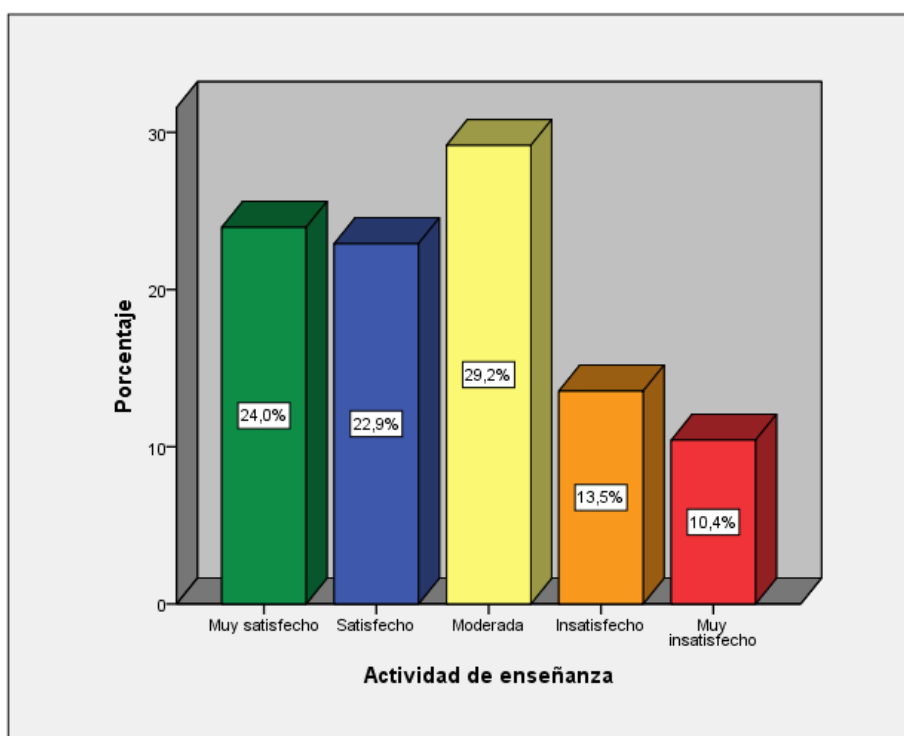


*Figura 7. Satisfacción del servicio académico.*

De los encuestados, el 34,4% (33) tienen una satisfacción moderada del servicio académico, seguido por el 21,9% (21) quienes están insatisfechos, el 18,8% (18) satisfechos, otro 15,6% (15) están muy satisfechos, y por último el 9,4% (9) están muy insatisfechos. El promedio es 121,46 lo cual indica que los encuestados tienen una satisfacción moderada del servicio académico.

**Tabla 16.***Distribución de frecuencias de la dimensión actividad de enseñanza.*

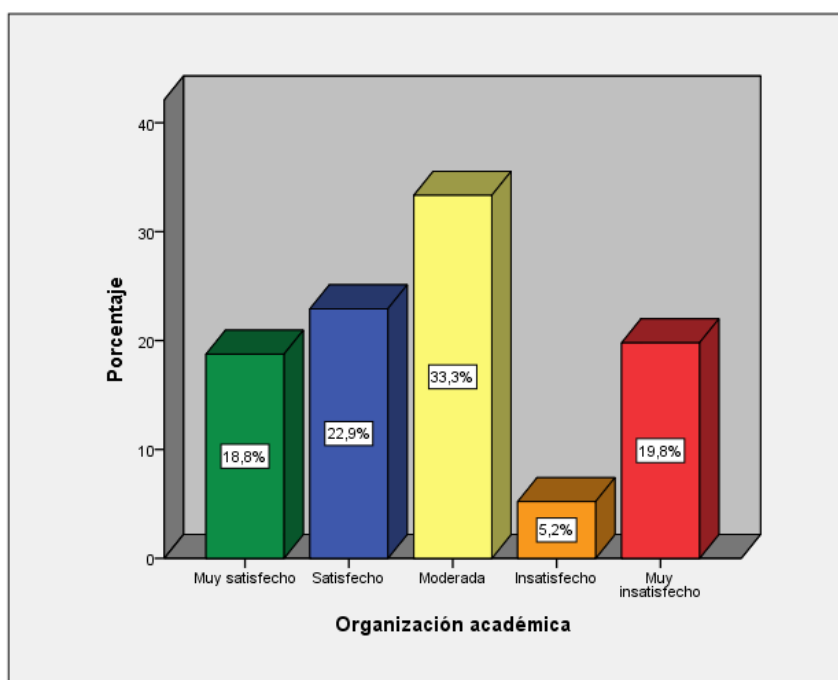
Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	68 – 80	23	24,0%
Satisfecho	55 – 67	22	22,9%
Moderada	43 – 54	28	29,2%
Insatisfecho	30 – 42	13	13,5%
Muy insatisfecho	16 – 29	10	10,4%
Total		96	100.0%

*Figura 8. Actividad de enseñanza.*

De los encuestados, el 29,2% (28) tienen una satisfacción moderada de la actividad de enseñanza, seguido por el 24,0% (23) quienes están muy satisfechos, el 22,9% (22) satisfechos, otro 13,5% (13) están insatisfechos, y por último el 10,4% (10) están muy insatisfechos. El promedio es 54,04 lo cual indica que los encuestados tienen una satisfacción moderada de la actividad de enseñanza.

**Tabla 17.***Distribución de frecuencias de la dimensión organización académica.*

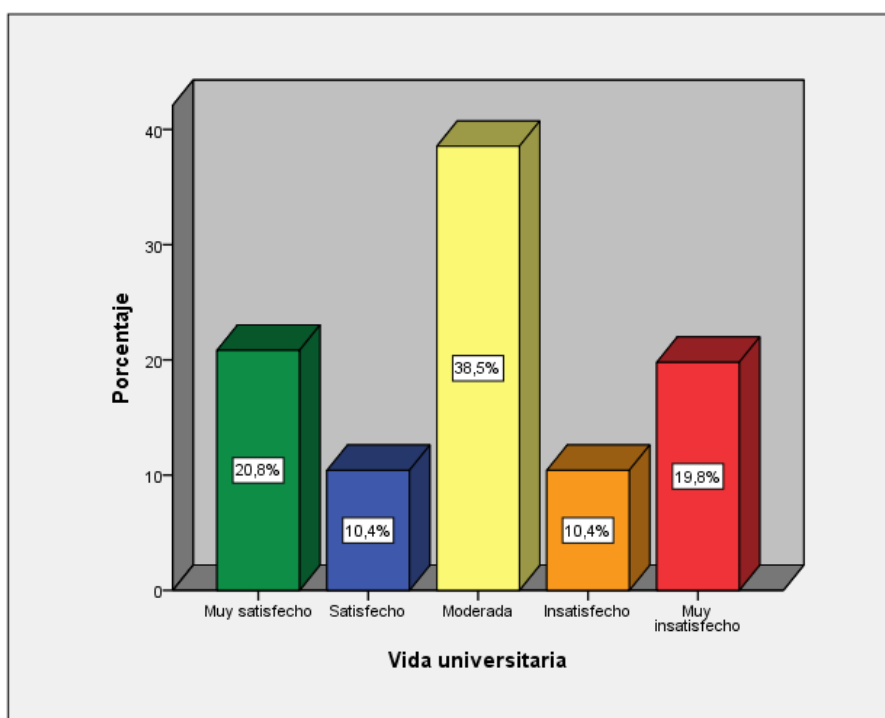
Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	30 – 35	18	18,8%
Satisfecho	25 – 29	22	22,9%
Moderada	19 – 24	32	33,3%
Insatisfecho	14 – 18	5	5,2%
Muy insatisfecho	7 – 13	19	19,8%
Total		96	100.0%

*Figura 9. Organización académica.*

De los encuestados, el 33,3% (32) tienen una satisfacción moderada de la organización académica, seguido por el 22,9% (22) quienes están satisfechos, el 19,8% (19) muy insatisfechos, otro 18,8% (18) están muy satisfechos, y por último el 5,2% (5) están insatisfechos. El promedio es 22,63 lo cual indica que los encuestados tienen una satisfacción moderada de la organización académica.

**Tabla 18.***Distribución de frecuencias de la dimensión vida universitaria.*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	18 – 20	20	20,8%
Satisfecho	15 – 17	10	10,4%
Moderada	11 – 14	37	38,5%
Insatisfecho	8 – 10	10	10,4%
Muy insatisfecho	4 – 7	19	19,8%
Total		96	100.0%

*Figura 10. Vida universitaria.*

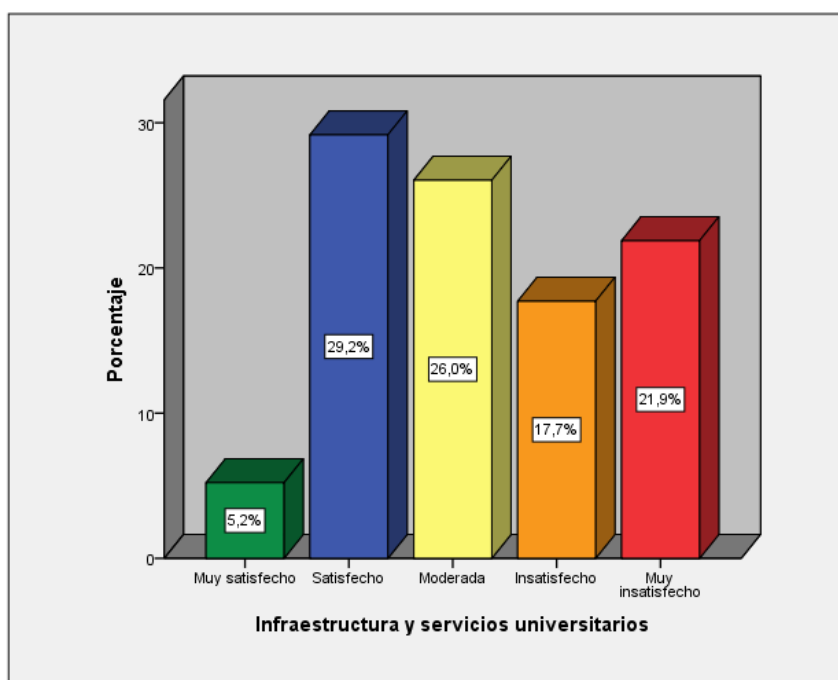
De los encuestados, el 38,5% (37) tienen una satisfacción moderada de la vida universitaria, seguido por el 20,8% (20) quienes están muy satisfechos, el 19,8% (19) muy insatisfechos, otro 10,4% (10) están satisfechos, y por último el 10,4% (10) están satisfechos. El promedio es 12,63 lo cual indica que los encuestados tienen una satisfacción moderada de la vida universitaria.



**Tabla 19.**

*Distribución de frecuencias de la dimensión infraestructura y servicios universitarios.*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	47 – 55	5	5,2%
Satisfecho	38 – 46	28	29,2%
Moderada	30 – 37	25	26,0%
Insatisfecho	21 – 29	17	17,7%
Muy insatisfecho	11 – 20	21	21,9%
Total		96	100.0%



*Figura 11.* Infraestructura y servicios universitarios.

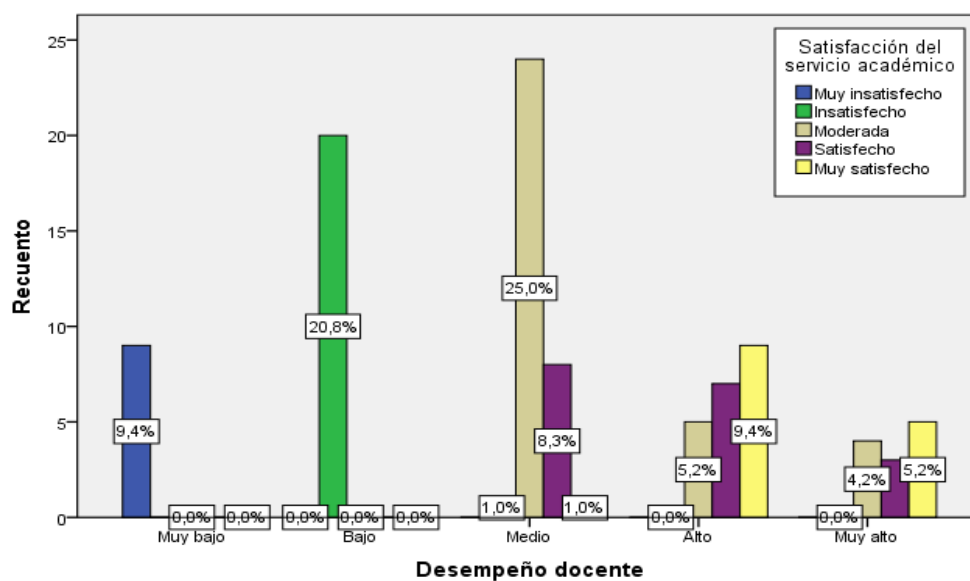
De los encuestados, el 29,2% (28) están satisfechos con la infraestructura y servicios universitarios, seguido por el 26,0% (25) quienes tienen una satisfacción moderada, el 21,9% (21) muy insatisfechos, otro 17,7% (17) están insatisfechos, y por último el 5,2% (5) están muy satisfechos. El promedio es 32,19 lo cual indica que los encuestados tienen una satisfacción moderada de la infraestructura y servicios universitarios.

### 5.2.1.1. Resultado del objetivo general.

**Tabla 20.**

*Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la satisfacción del servicio académico servicio académico.*

		Satisfacción del servicio académico					Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderada	Satisfecho	Muy satisfecho		
Desempeño docente	Muy alto	Recuento	0	0	4	3	5	12
		% del total	0,0%	0,0%	4,2%	3,1%	5,2%	12,5%
	Alto	Recuento	0	0	5	7	9	21
		% del total	0,0%	0,0%	5,2%	7,3%	9,4%	21,9%
	Medio	Recuento	0	1	24	8	1	34
		% del total	0,0%	1,0%	25,0%	8,3%	1,0%	35,4%
Bajo	Recuento	0	20	0	0	0	20	
	% del total	0,0%	20,8%	0,0%	0,0%	0,0%	20,8%	
Muy bajo	Recuento	9	0	0	0	0	9	
	% del total	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%	
Total	Recuento	9	21	33	18	15	96	
	% del total	9,4%	21,9%	34,4%	18,8%	15,6%	100,0%	



*Figura 12. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la satisfacción del servicio académico servicio académico.*

De lo anterior se aprecia que cuando los encuestados perciben que el desempeño docente es muy alto, el 5,2% están muy satisfechos con el servicio académico, el 3,1% satisfechos, y el 4,2% moderada; seguidamente cuando perciben que el desempeño docente

es alto, el 9,4% están muy satisfechos con el servicio académico, el 7,3% satisfechos, y el 5,2% moderada; por otro lado cuando perciben que el desempeño docente es de nivel medio, el 1,0% están muy satisfechos con el servicio académico, el 8,3% satisfechos, el 25,0% moderada, y el 1,0% insatisfechos; así mismo cuando perciben que el desempeño docente es bajo, el 20,8% están insatisfechos con el servicio académico; y por ultimo cuando perciben que el desempeño docente es muy bajo, el 9,4% están muy insatisfechos con el servicio académico.

### 5.2.1.2. Resultado del objetivo específico 1.

**Tabla 21.**

*Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la actividad de enseñanza servicio académico.*

		Actividad de enseñanza					Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderada	Satisfecho	Muy satisfecho		
Desempeño docente	Muy alto	Recuento	0	0	0	6	6	12
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%	12,5%
	Alto	Recuento	0	0	0	10	11	21
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	10,4%	11,5%	21,9%
	Medio	Recuento	0	1	21	6	6	34
		% del total	0,0%	1,0%	21,9%	6,3%	6,3%	35,4%
	Bajo	Recuento	1	12	7	0	0	20
		% del total	1,0%	12,5%	7,3%	0,0%	0,0%	20,8%
	Muy bajo	Recuento	9	0	0	0	0	9
		% del total	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%
	Total	Recuento	10	13	28	22	23	96
		% del total	10,4%	13,5%	29,2%	22,9%	24,0%	100,0%

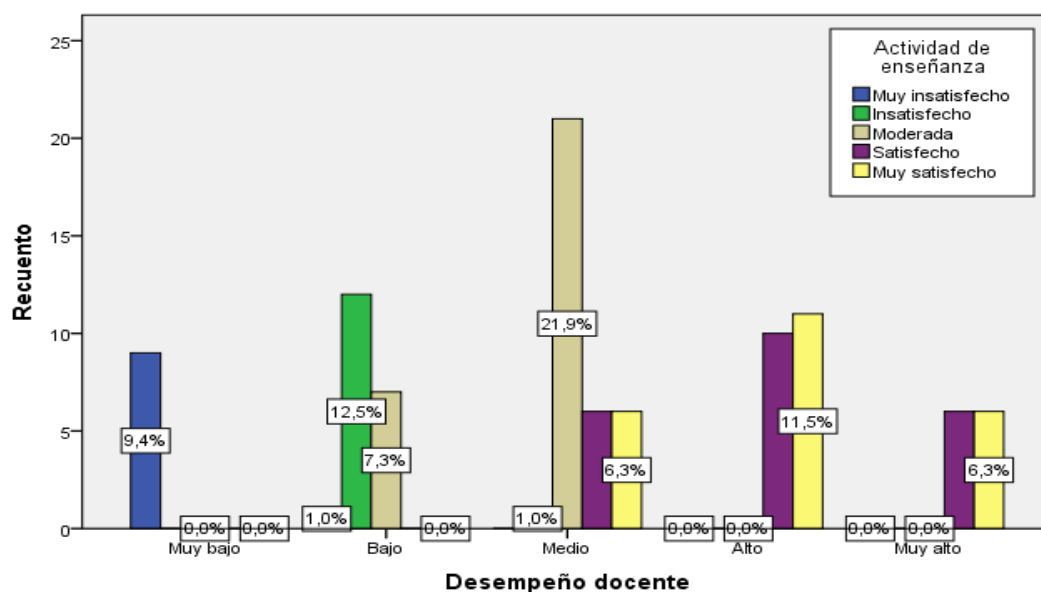


Figura 13. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la actividad de enseñanza servicio académico.

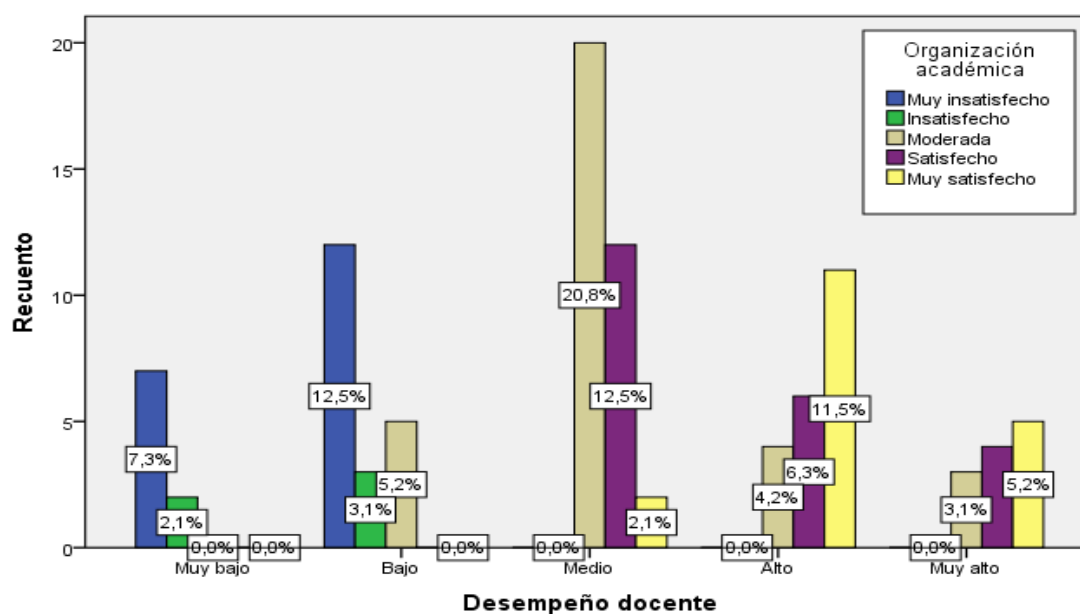
De lo anterior se aprecia que cuando los encuestados perciben que el desempeño docente es muy alto, el 6,3% están muy satisfechos con la actividad de enseñanza, y el 6,3% satisfechos; seguidamente cuando perciben que el desempeño docente es alto, el 11,5% están muy satisfechos con la actividad de enseñanza, y el 10,4% satisfechos; por otro lado cuando perciben que el desempeño docente es de nivel medio, el 6,3% están muy satisfechos con la actividad de enseñanza, el 6,3% satisfechos, el 21,9% moderada, y el 1,0% insatisfechos; así mismo cuando perciben que el desempeño docente es bajo, el 7,3% tienen una satisfacción moderada con la actividad de enseñanza, el 12,5% insatisfechos, y el 1,0% muy insatisfechos; y por último, cuando perciben que el desempeño docente es muy bajo, el 9,4% están muy insatisfechos con la actividad de enseñanza.

### 5.2.1.3. Resultado del objetivo específico 2.

**Tabla 22.**

*Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la organización académica servicio académico.*

		Organización académica					Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderada	Satisfecho	Muy satisfecho		
Desempeño docente	Muy alto	Recuento	0	0	3	4	5	12
		% del total	0,0%	0,0%	3,1%	4,2%	5,2%	12,5%
	Alto	Recuento	0	0	4	6	11	21
		% del total	0,0%	0,0%	4,2%	6,3%	11,5%	21,9%
	Medio	Recuento	0	0	20	12	2	34
		% del total	0,0%	0,0%	20,8%	12,5%	2,1%	35,4%
	Bajo	Recuento	12	3	5	0	0	20
		% del total	12,5%	3,1%	5,2%	0,0%	0,0%	20,8%
	Muy bajo	Recuento	7	2	0	0	0	9
		% del total	7,3%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%
	Total	Recuento	19	5	32	22	18	96
		% del total	19,8%	5,2%	33,3%	22,9%	18,8%	100,0%



*Figura 14.* Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la organización académica servicio académico.

De lo anterior se aprecia que cuando los encuestados perciben que el desempeño docente es muy alto, el 5,2% están muy satisfechos con la organización académica, el

4,2% satisfechos, y el 3,1% moderada; seguidamente cuando perciben que el desempeño docente es alto, el 11,5% están muy satisfechos con la organización académica, el 6,3% satisfechos, y el 4,2% moderada; por otro lado cuando perciben que el desempeño docente es de nivel medio, el 2,1% están muy satisfechos con la organización académica, el 12,5% satisfechos, y el 20,8% moderada; así mismo cuando perciben que el desempeño docente es bajo, el 5,2% tienen una satisfacción moderada con la organización académica, el 3,1% insatisfechos, y el 12,5% muy insatisfechos; y por ultimo cuando perciben que el desempeño docente es muy bajo, el 2,1% están insatisfechos con la organización académica, y el 7,35 muy insatisfechos.

#### 5.2.1.4. Resultado del objetivo específico 3.

**Tabla 23.**

*Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la vida universitaria servicio académico.*

		Vida universitaria						
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderada	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	
Desempeño docente	Muy alto	Recuento	1	0	2	3	6	12
		% del total	1,0%	0,0%	2,1%	3,1%	6,3%	12,5%
	Alto	Recuento	1	0	3	6	11	21
		% del total	1,0%	0,0%	3,1%	6,3%	11,5%	21,9%
	Medio	Recuento	2	0	28	1	3	34
		% del total	2,1%	0,0%	29,2%	1,0%	3,1%	35,4%
	Bajo	Recuento	6	10	4	0	0	20
		% del total	6,3%	10,4%	4,2%	0,0%	0,0%	20,8%
Muy bajo	Recuento	9	0	0	0	0	9	
	% del total	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%	
Total	Recuento	19	10	37	10	20	96	
	% del total	19,8%	10,4%	38,5%	10,4%	20,8%	100,0%	

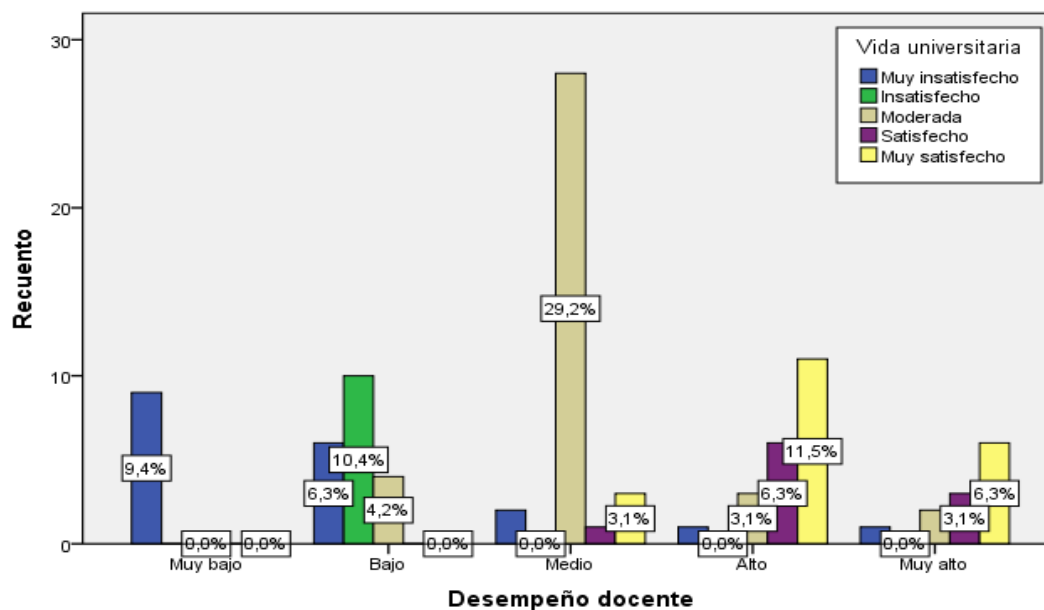


Figura 15. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la vida universitaria servicio académico.

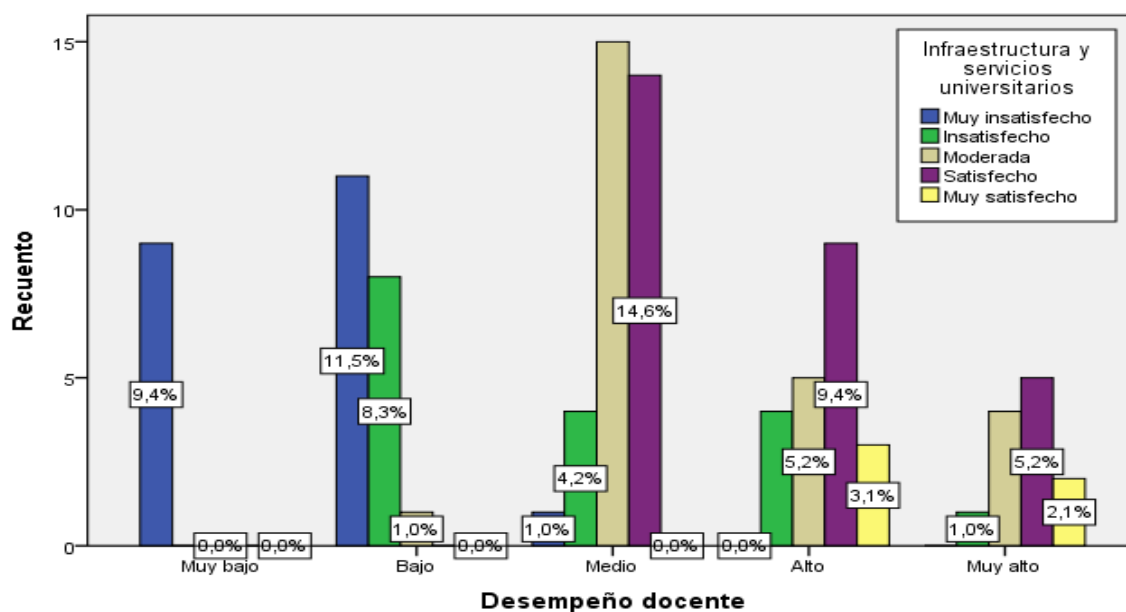
De lo anterior se aprecia que cuando los encuestados perciben que el desempeño docente es muy alto, el 6,3% están muy satisfechos con la vida universitaria, el 3,1% satisfechos, el 2,1% moderada, y el 1,0% muy insatisfechos; seguidamente cuando perciben que el desempeño docente es alto, el 11,5% están muy satisfechos con la vida universitaria, el 6,3% satisfechos, el 2,1% moderada, y el 1,0% muy insatisfechos; por otro lado cuando perciben que el desempeño docente es de nivel medio, el 3,1% están muy satisfechos con la vida universitaria, el 1,0% satisfechos, el 29,2% moderada, y el 2,1% muy insatisfechos; así mismo cuando perciben que el desempeño docente es bajo, el 4,2% tienen una satisfacción moderada con la vida universitaria, el 10,4% insatisfechos, y el 6,3% muy insatisfechos; y por ultimo cuando perciben que el desempeño docente es muy bajo, el 9,4% están muy insatisfechos con la vida universitaria.

### 5.2.1.5. Resultado del objetivo específico 4.

**Tabla 24.**

*Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la infraestructura y servicios universitarios servicio académico.*

		Infraestructura y servicios universitarios						
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderada	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Desempeño docente	Muy alto	Recuento	0	1	4	5	2	12
		% del total	0,0%	1,0%	4,2%	5,2%	2,1%	12,5%
	Alto	Recuento	0	4	5	9	3	21
		% del total	0,0%	4,2%	5,2%	9,4%	3,1%	21,9%
	Medio	Recuento	1	4	15	14	0	34
		% del total	1,0%	4,2%	15,6%	14,6%	0,0%	35,4%
	Bajo	Recuento	11	8	1	0	0	20
		% del total	11,5%	8,3%	1,0%	0,0%	0,0%	20,8%
	Muy bajo	Recuento	9	0	0	0	0	9
		% del total	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%
Total		Recuento	21	17	25	28	5	96
		% del total	21,9%	17,7%	26,0%	29,2%	5,2%	100,0%



*Figura 16. Distribución de los niveles comparativos entre desempeño docente y la infraestructura y servicios universitarios servicio académico.*

De lo anterior se aprecia que cuando los encuestados perciben que el desempeño docente es muy alto, el 2,1% están muy satisfechos con la infraestructura y servicios universitarios, el 5,2% satisfechos, el 4,2% moderada, y el 1,0% insatisfechos;



seguidamente cuando perciben que el desempeño docente es alto, el 3,1% están muy satisfechos con la infraestructura y servicios universitarios, el 9,4% satisfechos, el 5,2% moderada, y el 4,2% insatisfechos; por otro lado cuando perciben que el desempeño docente es de nivel medio, el 14,6% están satisfechos con la infraestructura y servicios universitarios, el 15,6% moderada, el 4,2% insatisfechos, y el 1,0% muy insatisfechos; así mismo cuando perciben que el desempeño docente es bajo, el 1,0% tienen una satisfacción moderada con la infraestructura y servicios universitarios, el 8,3% insatisfechos, y el 11,5% muy insatisfechos; y por ultimo cuando perciben que el desempeño docente es muy bajo, el 9,4% están muy insatisfechos con la infraestructura y servicios universitarios.

## 5.2.2. Nivel inferencial.

### 5.2.2.1. Prueba de normalidad.

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de Prueba: sig < 0,05, rechazar H0

Sig > 0,05, aceptar H0

**Tabla 25.**

*Pruebas de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño docente	0,166	96	0,000
Satisfacción del servicio académico	0,123	96	0,000

Aquí se puede ubicar el nivel de significancia menor a 0,05 por lo tanto se rechaza Ho, en este sentido se afirma que los datos no provienen de una distribución normal concluyendo que se utilizará la estadística no paramétrica para probar la hipótesis siendo esta el Rho de Rho de Spearman.

### 5.2.2.2. Contrastación de hipótesis general.

#### Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

**Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión:** Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 26.**

*Correlación y significación entre desempeño docente y la satisfacción del servicio académico.*

			<b>Desempeño docente</b>	<b>Satisfacción del servicio académico</b>
Rho de Spearman	Desempeño docente	Coefficiente de correlación	1,000	0,842**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	96	96
Satisfacción del servicio académico	Satisfacción del servicio académico	Coefficiente de correlación	0,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 26 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,842\*\* lo que se interpreta al 99,99% \*\* la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva muy alta entre las variables, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula.

Seguidamente se puede apreciar que el desempeño docente tiene una relación positiva, directa y significativa con la satisfacción del servicio académico, esto quiere decir que cuanto mayor sea el desempeño docente mayores serán los niveles de satisfacción del servicio académico, asimismo, de acuerdo con el coeficiente de correlación R de Spearman = 0,842 representa ésta una correlación positiva muy alta.

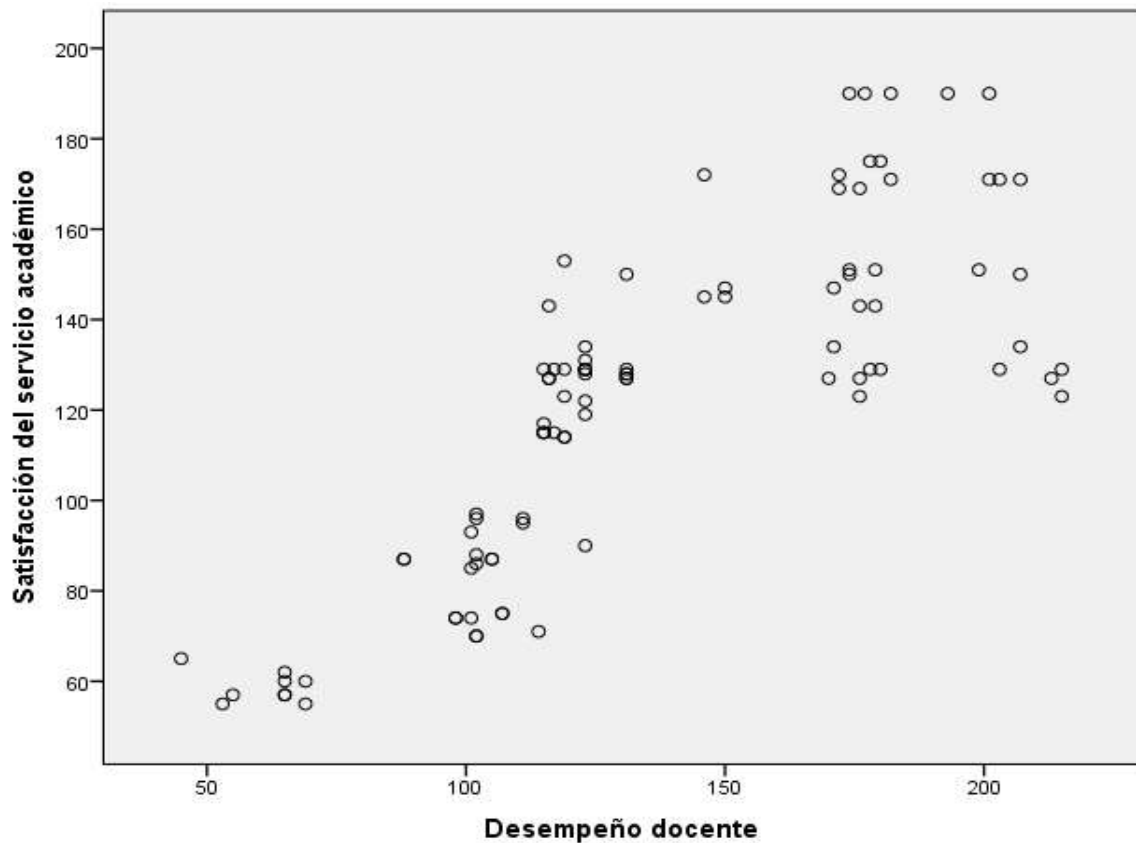


Figura 17. Diagrama de dispersión desempeño docente vs satisfacción del servicio académico.

### 5.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 1.

#### Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la actividad de la enseñanza en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la actividad de la enseñanza en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

**Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión:** Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 27.**

*Correlación y significación entre desempeño docente y la actividad de la enseñanza*

			<b>Desempeño docente</b>	<b>Actividad de la enseñanza</b>
Rho de Spearman	Desempeño docente	Coefficiente de correlación	1,000	0,853**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	96	96
Actividad de la enseñanza	Actividad de la enseñanza	Coefficiente de correlación	0,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 27 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,853\*\* lo que se interpreta al 99,99% \*\* la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva muy alta entre las variables, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula.

Seguidamente se puede apreciar que el desempeño docente tiene una relación positiva, directa y significativa con la actividad de la enseñanza, esto quiere decir que cuanto mayor sea el desempeño docente mayores serán los niveles de actividad de la enseñanza, asimismo, de acuerdo con el coeficiente de correlación R de Spearman = 0,853 representa ésta una correlación positiva muy alta.

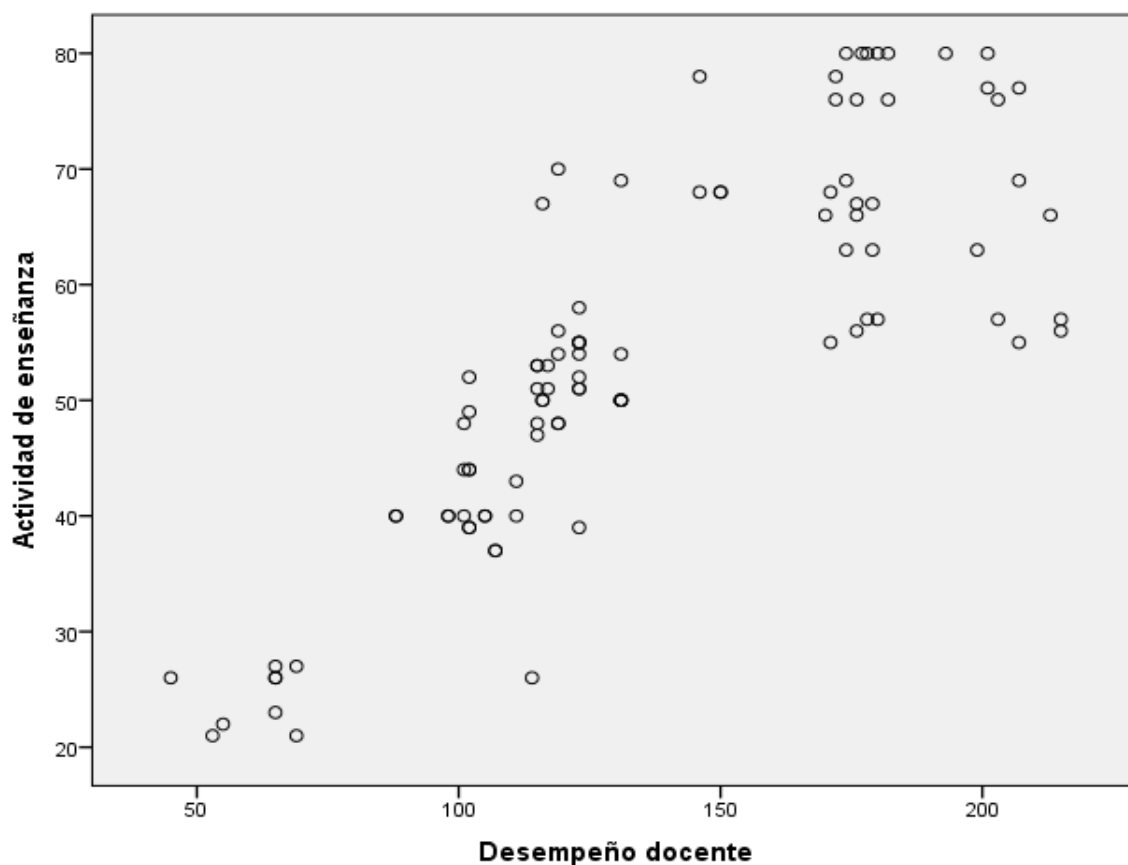


Figura 18. Diagrama de dispersión desempeño docente vs actividad de la enseñanza.

#### 5.2.2.4. Prueba de hipótesis específica 2

##### Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la organización académica en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la organización académica en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

**Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión:** Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 28.**

*Correlación y significación entre desempeño docente y la organización académica.*

			<b>Desempeño docente</b>	<b>Organización académica</b>
Rho de Spearman	Desempeño docente	Coefficiente de correlación	1,000	0,801**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	96	96
Organización académica	Organización académica	Coefficiente de correlación	0,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 28 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,801\*\* lo que se interpreta al 99,99% \*\* la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva muy alta entre las variables, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula. Seguidamente se puede apreciar que el desempeño docente tiene una relación positiva, directa y significativa con la organización académica, esto quiere decir que cuanto mayor sea el desempeño docente mayores serán los niveles de organización académica, asimismo, de acuerdo con el coeficiente de correlación R de Spearman = 0,801 representa ésta una correlación positiva muy alta.

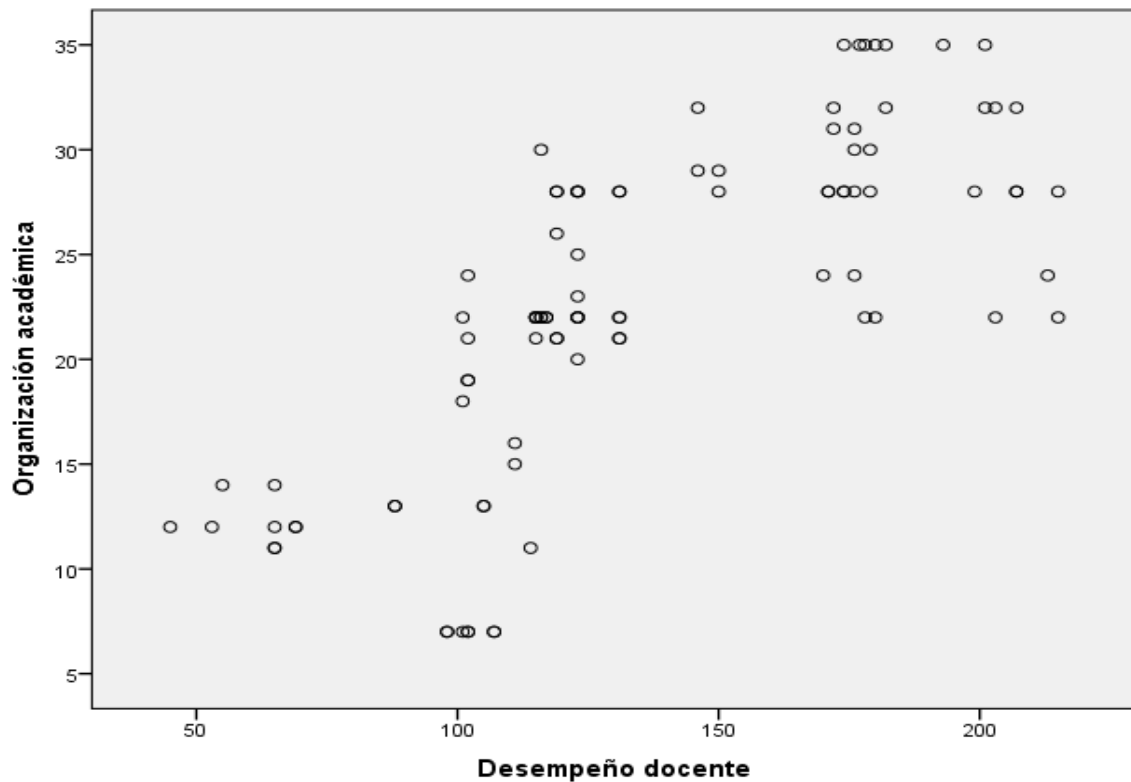


Figura 19. Diagrama de dispersión desempeño docente vs organización académica.

### 5.2.2.5. Prueba de hipótesis específica 3.

#### Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la vida universitaria en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la vida universitaria en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

**Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión:** Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 29.***Correlación y significación entre desempeño docente y la vida universitaria.*

			<b>Desempeño docente</b>	<b>Vida universitaria</b>
Rho de Spearman	Desempeño docente	Coeficiente de correlación	1,000	0,762**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	96	96
Vida universitaria	Vida universitaria	Coeficiente de correlación	0,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 29 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,762\*\* lo que se interpreta al 99,99% \*\* la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva alta entre las variables, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula. Seguidamente se puede apreciar que el desempeño docente tiene una relación positiva, directa y significativa con la vida universitaria, esto quiere decir que cuanto mayor sea el desempeño docente mayores serán los niveles de vida universitaria, asimismo, de acuerdo con el coeficiente de correlación R de Spearman = 0,762 representa ésta una correlación positiva alta.



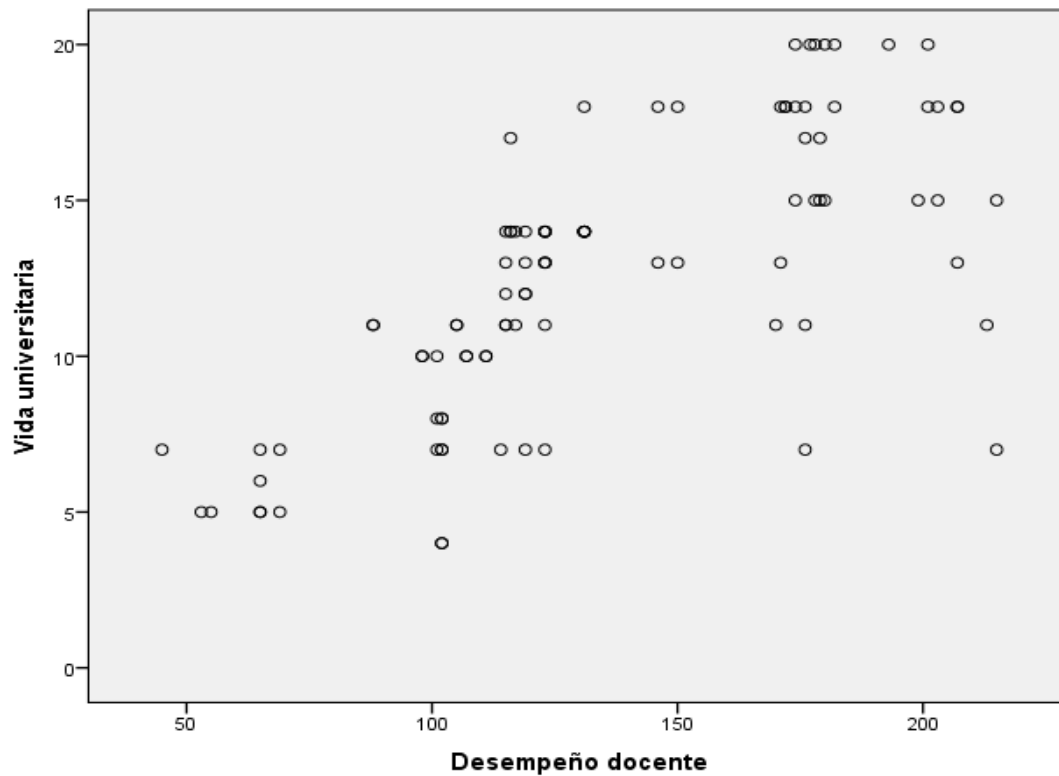


Figura 20. Diagrama de dispersión desempeño docente vs vida universitaria.

#### 5.2.2.6. Prueba de hipótesis específica 4.

##### Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la infraestructura y servicios universitarios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la infraestructura y servicios universitarios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.

**Elección de nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión:** Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 30.**

*Correlación y significación entre desempeño docente y la infraestructura y servicios universitarios.*

		<b>Infraestructura y servicios universitarios</b>		
		<b>Desempeño docente</b>		
Rho de Spearman	Desempeño docente	Coeficiente de correlación	1,000	0,734**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	96	96
	Infraestructura y servicios universitarios	Coeficiente de correlación	0,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 30 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,734\*\* lo que se interpreta al 99,99% \*\* la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva alta entre las variables, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula. Seguidamente se puede apreciar que el desempeño docente tiene una relación positiva, directa y significativa con la infraestructura y servicios universitarios, esto quiere decir que cuanto mayor sea el desempeño docente mayores serán los niveles de infraestructura y servicios universitarios, asimismo, de acuerdo con el coeficiente de correlación R de Spearman = 0,734 representa ésta una correlación positiva alta.

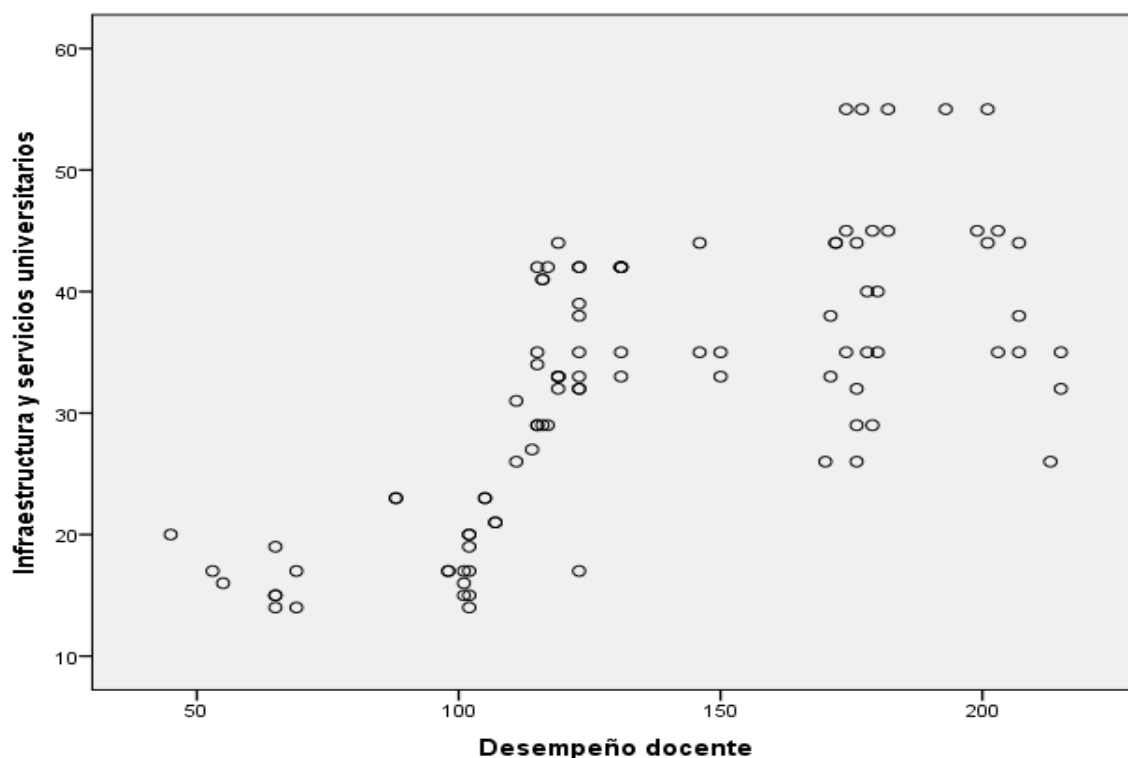


Figura 21. Diagrama de dispersión desempeño docente vs infraestructura y servicios universitarios.

### 5.3. Discusión

El análisis de los resultados en su nivel descriptivo e inferencial llevaron a concluir que existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,842, siendo correlación positiva muy alta), en referencia a estos resultados se revisó el estudio de Negron y Huallpamayta (2020), donde los autores concluyeron en que el grado de satisfacción hallado en los estudiantes es del 36% con los servicios que brinda la universidad, por su parte Simangas (2019) alegó que si se tiene un mejor desempeño del maestro este tiene un mejor logro de habilidades en los estudiantes, esto manifiesta en el estudio que se poseen buenos logros de habilidades y los maestros tienen un eficaz desempeño. Asimismo, Mancilla, Ángeles y Orosco (2019) concluye en

que los estudiantes evaluados tienen mejor satisfacción en función a los procedimientos de enseñanza aprendizaje, o sea que estos vivencian una satisfacción plena por la forma en que se ordenan las labores y los medios de los que tiene la universidad, sin embargo, el resto de dimensiones están muy satisfechos cumpliendo con los requerimientos de estos.

Seguidamente se logró demostrar que existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la actividad de la enseñanza en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,853, siendo correlación positiva muy alta), en referencia a estos resultados se revisó el estudio de Villarreal (2019) quien concluye en que hay un vínculo entre las dos variables manifestando que esta es aceptable en su mayoría, por lo que se puede decir que si se tiene un adecuado y elevado desempeño por parte del maestro se tendrá una adecuada satisfacción académica. Por su parte Macha (2019) concluye en que ambas variables tienen un vínculo estadísticamente significativo, pero baja y directa, de igual manera sucede con el resto de dimensiones del desempeño del docente con la satisfacción de los estudiantes. Así también, Manjarrez y Santos (2018) manifestaron que entre los encuestados se observó que participan de forma parecida en las actividades de bienestar, sin embargo, los programas de enfermería e ingeniería tiene menos acogida, por último podemos decir que el bajo grado de satisfacción encontrado está vinculado con la carencia de datos de todos los programas.

También se logró determinar que existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la organización académica en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,801, siendo correlación positiva muy alta), en referencia a estos resultados se revisó el estudio de Yara (2018), quien concluye en que hay un vínculo entre las dos variables, mencionando que tienen un

vínculo significativo y bueno, lo que nos quiere decir que mientras mejor calidad se tenga en la gestión y se tenga un buen desempeño por parte de los maestros este influirá mucho en una buena satisfacción académica. Para Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), la mayoría de los encuestados están insatisfechos con alguno de los elementos de la calidad educativa y una cuarta está totalmente insatisfecha, más que nada en el aspecto de infraestructura de los lugares donde se realizan las clases.

Asimismo, se logró establecer que existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la vida universitaria en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,762, siendo correlación positiva alta), en referencia a estos resultados se revisó el estudio de Pari (2018) donde alegó que se encontró que hay un vínculo significativo entre las dos variables, respaldando que si se tiene un correcto desempeño por el lado del maestro el estudiante se encontrará mucho más satisfecho de lo que comúnmente está acostumbrado. Solano (2018), afirma que el autor concluye en que se encontró una influencia de forma significativa y positiva entre las dos variables, lo que nos quiere decir que si se tiene una gestión administrativa con una excelente calidad se tendrá un mejor desempeño por el lado de los maestros o también se puede dar de forma inversa. Para Ruiz (2018), en función al punto de vista de los estudiantes, cuando ven en el tutor una actitud empática, responsabilidad, disponibilidad, habilidad tutorial y habilidad académica su satisfacción en el programa aumenta, dichas cualidades del desempeño no tienen distinciones significativas en función al sexo y edad del estudiante.

Por último, se llegó a identificar que existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la infraestructura y servicios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique

Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,734, siendo correlación positiva alta), en referencia a estos resultados se revisó el estudio de Santos y Segura (2017), donde se concluye en que el trabajo que realice el maestro no se relaciona de forma significativa con la satisfacción de sus estudiantes, lo que nos quiere decir que si un maestro muestra un buen o mal desempeño no influirá en la satisfacción de sus estudiantes. Según Solórzano y Chávez (2018), las percepciones de los estudiantes son más bajas que las expectativas que estos tienen por lo que se puede aplicar oportunidades que mejoren dichas falencias y se puede llegar a lograr una satisfacción completa. Según Figueroa, Miranda, Castro y Cazallo (2017), los estudiantes muestran satisfacción en diversos puntos como la habilidad de comunicación del maestro y los saberes y control de los temas, pero hay aspectos que deben reforzarse, así como la técnica que aplica el maestro, la responsabilidad en función a cumplir con los horarios, guía y apoyo que le dé al estudiante.

## Conclusiones

1. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,842, siendo correlación positiva muy alta).
2. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la actividad de la enseñanza en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,853, siendo correlación positiva muy alta).
3. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la organización académica en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,801, siendo correlación positiva muy alta).
4. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la vida universitaria en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,762, siendo correlación positiva alta)
5. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la infraestructura y servicios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020. ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,734, siendo correlación positiva alta)

### **Recomendaciones**

1. Como sugerencia de mejora en los temas con menor satisfacción del servicio académico, una sugerencia es hacer una encuesta a los estudiantes antes de comenzar a organizar cada actividad que se ofrecerá, para que los estudiantes puedan presentar sus sugerencias de actividades que les gusten y que puedan participar. Con este análisis, las actividades serán más interesantes para los estudiantes y no habrá perjuicio para la institución, el ambiente de aprendizaje del estudiante será más favorable y el intercambio de experiencias con otras personas aumentará las expectativas del estudiante con la institución.
2. También se pueden analizar en conjunto dos aspectos, la pregunta sobre el equipamiento audiovisual de la institución y el equipamiento disponible en el aula. Las sugerencias de mejoras para estos dos aspectos son básicamente las mismas, por lo que el equipo funciona como se espera, la sugerencia sería una conferencia por parte de los trabajadores de la institución al momento de entregar el equipo a los docentes, también es responsabilidad de cada docente quién ocupará el equipo, tenga cuidado de no dañar, dañar el dispositivo, encargarse del mantenimiento.
3. Existe baja satisfacción con respecto a la infraestructura, una sugerencia es movilizar a estudiantes y docentes para que cuiden el ambiente que estudian, mantenerlo siempre organizado, limpio, dejar el edificio siempre en buenas condiciones de uso, seguir las normas y reglas, esto construye una imagen responsable para los potenciales nuevos estudiantes.
4. La institución educativa puede adoptar estrategias para mejorar la satisfacción de los estudiantes, como ya lo hacen en las evaluaciones institucionales, lo cual es bastante eficiente en la identificación de deficiencias y el logro de sus objetivos,



pero aún puede realizar encuestas específicas con la participación de los estudiantes, siempre que se abordan aspectos específicos.

5. Los resultados de esta investigación pueden incentivar y motivar a otros estudiantes a nuevas investigaciones y evaluaciones como esta, siguiendo así la percepción de los estudiantes sobre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico donde, los puntos con menor satisfacción, apuntan a medidas a mejorar por parte de la institución, y de esta forma retener y atraer cada vez a más estudiantes.

## Referencias

- Alvarado, O. (2006). *Administración del personal docente*: Lima, Editorial Udegraf.
- Álvarez, J.; Chaparro, E. M. & Reyes, D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), undefined-undefined. [fecha de Consulta 16 de noviembre de 2019]. ISSN. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551/55138743001>
- Anzaldo, B. (s/f). *Estructura y Organización Académico-Administrativa de las Instituciones de Educación Superior*.  
[publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista69\\_S2A3ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista69_S2A3ES.pdf)
- Bazán, D. (2009). *Vida Universitaria y aprendizaje de calidad*.  
<http://revistapsicoeduca.blogspot.com/search/label/calidad%20de%20la%20educaci%C3%B3n>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. PEARSON, Universidad La Sabana, Colombia.
- Bernal, J.; Lauretti, P. y Agreda, M. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia, Maracaibo- Venezuela; *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto
- Berigüete, J. y Segura, E. (2012). *La Gestión Institucional y Pedagógica: impacto en la eficiencia de la educación media*. (Tesis de post grado en el Instituto de Formación Docente Salomé Ureña), San Juan de la Maguana, República Dominicana.
- Briones, G. (1987). *Métodos y técnicas avanzadas de investigación aplicadas a la educación y a las ciencias sociales*. Bogotá: Editorial Universitaria de Colombia.

- Carr, D. (2003). *Making sense of education*. Londres: Routledge Falmer.
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos.
- Cerdeña, P. (2007). *Desempeño docente y su relación con la calidad educativa de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana*. (tesis de Maestría), UNAP, Iquitos, Perú.
- Clemente, A.; Molero, R. y Gonzales, F. (2000). *Estudio de satisfacción personal según la edad de las personas*. Universidad de Valencia España, Vol. 16, No 2.
- Cooper, J. (1999). *Estrategias de enseñanza. Guía para una mejor enseñanza*. México: Limusa Noriega Editors.
- Cruz, M. (2007). *Una propuesta para la evaluación del profesorado universitario*. (Tesis doctoral Universitat Autònoma de Barcelona-España). Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5285/mca1de1.pdf;jsessionid=BB2EE0749508BA827AFD1909EB7E0B21?sequence=1> [ Links ]
- Day, C. (2007). *Pasión por enseñar: La identidad personal y profesional del docente y sus valores*. 2ª edición. Madrid: Narcea.
- De los Ríos, D., Herrera, J. M., & Letelier. (2004). *Las nuevas demandas del desempeño profesional y sus implicancias para la docencia universitaria*. Santiago de Chile: Alfa.
- Díaz, H. (2009). *Carrera Pública Magisterial*. Desafíos para el gobierno y los docentes. Recuperado el 08 de mayo del 2010, de [http://tarea.org.pe/modulos/Boletin/revistas/Tarea\\_72/Tarea72\\_Hugo-Diaz.pdf](http://tarea.org.pe/modulos/Boletin/revistas/Tarea_72/Tarea72_Hugo-Diaz.pdf).
- Diccionario de la lengua española (2001). *Diccionario digital* (22ava. ed.). Recuperado el 10 de octubre del 2009, de <http://buscon.rae.es/draeI/html/cabecera.htm>.

- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, vol. 42, núm. Universidad de Costa Rica.
- <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44055139021/html/index.html#fn2>
- Eyzaguirre, O. A. J. (2015). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015* (Tesis para obtener el Grado de Doctor en Educación con mención en Gestión Educativa, sustentada en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada de Tacna) Tacna, Perú.
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista El Aula: Práctica y Reflexión*. Disponible:
- [http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo\\_2.pdf](http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo_2.pdf).
- Hansen, D. T. (1999). *Conceptions of Teaching and their Consequences. Changing Schools/Changing Practices: Perspectives on Educational Reform and Teacher Professionalism*. Lovaina: Garant.
- Jalil, O. (2011). *La Infraestructura Educativa es clave en el proceso de formación académica*. Barcelona-España.
- <http://www.emb.cl/construccion/articulo.mvc?xid=195&tip=5&xit=la-infraestructura-educacional-es-clave-en-el-proceso-de-formacion-academica>
- Hernández, R., Fernández, y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. Mc Graw Hill. México, Bogotá, Buenos Aires, Caracas, Guatemala.
- Lazo, J. (1997). *La Enseñanza Universitaria*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.

- Loredo, J. (2015). *Examinar la evaluación de la docencia. Un ejercicio imprescindible de investigación institucional*. Educación Superior Vol. xl iv (2); Núm. 174, pp. 157-165. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v44n174/v44n174a9.pdf> [ Links ]
- Llanos, J. L. (2012). *La enseñanza universitaria, los recursos didácticos y el rendimiento académico de los estudiantes de la EAP de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: UNMSM.
- Macha (2019). *Desempeño docente y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación en la Universidad Peruana los Andes, filial Lima en el 2014* (tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educación) sustentado en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Marchesi, U. A. (2007). *Sobre el bienestar de los docentes: Competencias, emociones y valores*. Madrid: Alianza Editorial.
- Marqués Graells, P. (2004). *Los medios didácticos*. DIM.
- Menéndez, I. (1999). *Producción de material educativo impreso*. Lima - Perú.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Primera Educación. Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
- Mancilla, A. M.; Ángeles, J. C. y Orosco, P. (2019). *Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su educación e índice de retención en UICUI*, Artículo Integración Académica en Psicología Volumen 7. Número 21. 2019. ISSN: 2007-5588. Universidad de Ixtlahuaca C.U.I, A.C Escuela Profesional de Psicología Ixtlahuaca, Estado de México.

- Manjarrez, K. T. y Santos, D. J. (2018). *Nivel de satisfacción y preferencias de los estudiantes de la universidad Cooperativa de Colombia – Campus Villavicencio - frente a las actividades de bienestar universitario* (tesis sustentada en la Universidad Cooperativa de Colombia) Villavicencio-Meta, Colombia.
- Ministerio de Educación del Perú [Minedu] (2007). *Sistema de evaluación de desempeño docente SEDD. Programa de educación en áreas rurales PEAR*. Lima: MED, Gestión pedagógica.
- Minedu. (2017). *¿Cómo planificar el proceso de enseñanza, aprendizaje y evaluación formativa?* Lima - Perú. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/cartilla-planificacion-curricular.pdf>
- Miralles, S. R. (1998). *El docente universitario y su relación con el estudiante en una enseñanza humanista y de calidad*. doi: <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-ElDocenteUniversitarioYSuRelacionConElEstudianteEnUnaE-195830.pdf>
- Murillo, F.J. (2007). *Evaluación del desempeño y carrera profesional docente*. Una panorámica de América y Europa. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001529/152934s.pdf> [ Links ]
- Palomino, M. (2018). *Desempeño docente y su relación con los niveles de rendimiento académico en los estudiantes del 7° y 8° ciclo de la Escuela Profesional de Obstetricia, de la Universidad Particular de Chiclayo, 2016, sustentado en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada de Chiclayo* (tesis para optar el Grado Académico de Magister en Docencia Universitaria y Gerencia Educativa) Chiclayo, Perú.
- Palomino, F. (2012). *El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de*

- Porres. (U. N. San, Ed.) Lima, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1693>
- Pari, L. F. (2018). *El desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes del I.E.S.P.P. José Jiménez Borja de Tacna – 2017* (tesis para optar al Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación) sustentado en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Perafán, G. (2005). *Pensamiento y conocimiento de los profesores*. Debate y perspectivas internacionales. 2da ed. Barcelona: Editorial Nomos.
- Richards, J. C., y Rodgers, T. S, (1992). *Approaches and methods in language teaching. A description and analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rizo, H. (2005, Julio). *Evaluación del desempeño docente. Tensiones y tendencias*. PRELAC, 1, p. 148.
- Rueda, M., & Landesmann, M. (1999). *Un Instrumento de evaluación Formativa para Profesores de ciencias de la nutrición y de los alimentos, en ¿Hacia una Nueva Cultura de la Evaluación de los Académicos?*, Pensamiento Universitario 88. Mexico, UNAM.
- Ruiz, M.E. (2009). *La gestión institucional del IEAEY y su incidencia en la educación de jóvenes y adultos maya hablantes en contextos bilingües: maya-castellano* (Tesis para la obtener el título de Magister en Educación Intercultural Bilingüe), sustentada en el Departamento de Posgrado de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Martín, Cochabamba – Bolivia.
- Santibañez Limas, V. (2006). *Un enfoque renovado del Material Didáctico*. Lima-Perú: IMCAHI S.R.L.

- Simangas, A.R. (2029). *Desempeño docente y satisfacción académica en los estudiantes del primer ciclo de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, 2017*, (tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Universitaria), sustentado en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Suárez Guerrero, C., & Arizaga Arizola, R. (1998). *Recursos Didácticos*. Lima - Perú: UNMSM.
- Tomiooka M. A., Quijano A. M. & Canavesi M. L. (2014). *Gestión de sistemas educativos con calidad*. España: Editorial Amazon Sales Rank.
- Valderrama, S. (2010). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos.
- Valdez, D. (2000). *Formación de formadores*. Documento presentado en la reunión El desempeño de maestros en América Latina: nuevas prioridades. Brasilia.
- Vásquez, W. M. (2009). *Evaluación del desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes del nivel secundario en el área de matemática de las Instituciones educativas estatales del distrito de Carmen de la Legua Reynoso, en el año 2008*. (Tesis para optar el grado de magíster en ciencias de la educación. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle). Lima, Perú.
- Villarreal, H. E. (2019). *Desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad los Ángeles de Chimbote* (tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Universitaria), sustentado en la Escuela de Posgrado de la Universidad.



Yampufe, C. (16 de abril de 2009). *Desarrollo Magisterial*. Recuperado de

<http://carlosyampufe.blogspot.pe/2009/04/los-procesos-pedagogicos-en-la-sesion.html>

Zas, B. (2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios*

*de salud*. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002

<http://psicologiacientifica.com>. Consultada en febrero de 2010. Nacional de

Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

## **Apéndices**

### Apéndice A. Matriz de Consistencia

**Título: Desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>P.G. ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>P.E.1. ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la actividad de la enseñanza en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>O.G. Determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>O.E.1. Evaluar la relación que existe entre el desempeño docente y la actividad de la enseñanza en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>HG. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la satisfacción del servicio académico en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>HE1. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la actividad de la enseñanza en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Desempeño docente</p> <p>Dimensiones:</p> <p>1.Planificación del proceso de enseñanza aprendizaje</p> <p>2.Conducción del proceso educativo</p> <p>3.Interacción docente-estudiante</p> <p>4.Identidad con la institución</p> <p>5.Medios y materiales didácticos</p>	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>El enfoque en el que se realiza este estudio es el cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Tipo no experimental</p> <p>Sustantiva</p> <p>Método de investigación:</p> <p>El método de investigación utilizado es el hipotético – deductivo</p> <p>Diseño de investigación:</p>

<p>P.E.2. ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la organización académica en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020?</p>	<p>Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.</p> <p>O.E.2. Describir la relación que existe entre el desempeño docente y la organización académica en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.</p>	<p>Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.</p> <p>HE2. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la organización académica en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del servicio académico</p>	<p>Diseños no experimentales transversales correlacionales.</p>
<p>P.E.3. ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la vida universitaria en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020?</p>	<p>O.E.3. Analizar la relación que existe entre el desempeño docente y la vida universitaria en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.</p>	<p>HE3. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la vida universitaria en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividad de enseñanza</li> <li>2. Organización académica</li> <li>3. Vida universitaria</li> <li>4. Infraestructura y servicios universitarios</li> </ol>	<p>Población: La población de estudio estará conformada por 128 estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de Educación Inicial de la Facultad de Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020</p>
<p>P.E.4. ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la infraestructura y servicios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020?</p>	<p>O.E.4. Describir la relación que existe entre el desempeño docente y la infraestructura y servicios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.</p>	<p>HE4. Existe relación directa y significativa entre el desempeño docente y la infraestructura y servicios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.</p>		<p>Muestra de estudio: La Muestra de estudio fue probabilística, luego de haber realizado en muestreo se determinó que la muestra fue conformada por 96 estudiantes del V ciclo de estudios de la</p>

	de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020	docente y la infraestructura y servicios en estudiantes del V ciclo de estudios de la especialidad de educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.		especialidad de Educación Inicial de la Facultad de Inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2020.
--	--	---	--	---

### Apéndice B. Operacionalización de Variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>V. 1 Desempeño docente</b>	Planificación del proceso de enseñanza aprendizaje	- Organización
	Conducción del proceso educativo	- Metodología - Estrategias
	Interacción docente-estudiante	- Aceptación
	Identidad con la institución	- Asume compromisos con la institución
	Medios y materiales didácticos	- Uso de medios didácticos - Uso de materiales didácticos
<b>V. 2 Satisfacción del servicio académico</b>	Actividad de enseñanza	- Preparación y actualización docente - Condiciones pedagógicas de los docentes - Sistema de evaluación utilizado
	Organización académica	- Metodología de la enseñanza - Contenido de programas - Organización del tiempo - Comunicación con los docentes - Comunicación con los administrativos - Actividad de tutoría - Formación práctica
	Vida universitaria	- Acceso a diversas manifestaciones culturales - Formación de habilidades y rasgos personales
	Infraestructura y servicios universitarios	- Habitualidad de las instalaciones - Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio - Instalaciones deportivas y SS.HH. - Servicio de biblioteca - Funcionamiento de cafetines - Funcionamiento de servicios de cómputo - Oportunidades para la participación en actividades

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención de los procesos de matrícula y pago de derecho d enseñanza</li><li>- Servicio de Transporte estudiantil</li></ul>
--	--	--

## Apéndice C. Instrumentos de Evaluación

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DOCENTE SEGÚN LOS ESTUDIANTES DEL V CICLO DE ESTUDIOS DE LA ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN INICIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE

**Estimada (o) estudiante:**

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca del Desempeño Docente que se viene dando en la Facultad de la Universidad donde estudias. Este cuestionario es anónimo; por ello, es necesario que respondas con sinceridad.

**INSTRUCCIONES:**

En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de características sobre el Desempeño Docente. Cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuestas que debes calificar; por ello, debes leerlo en forma completa y, luego, marcar con un aspa (X) una de las cinco alternativas que a continuación te presentamos:

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones					
<b>Planificación del proceso de enseñanza -aprendizaje</b>						
1	El docente entrega en forma oportuna el sílabo de la asignatura a desarrollar.	1	2	3	4	5
2	El docente realiza la explicación del sílabo al inicio del curso.	1	2	3	4	5
3	El sílabo presentada por el docente se encuentra elaborado en forma entendible.	1	2	3	4	5
4	El docente presenta en la plataforma moodle todas las sesiones que desarrollará en el semestre académico.	1	2	3	4	5
5	El docente presenta en la plataforma moodle las diferentes actividades a desarrollar durante el período de duración del semestre académico.	1	2	3	4	5
<b>Conducción del proceso educativo</b>						
6	El docente cumple y respeta el desarrollo del sílabo.	1	2	3	4	5
7	El docente desarrolla en forma organizada las actividades de enseñanza.	1	2	3	4	5
8	El docente se expresa en forma clara y precisa.	1	2	3	4	5
9	El docente tiene en cuenta el interés y los conocimientos previos de los alumnos.	1	2	3	4	5
10	En qué medida el docente relaciona la teoría con los trabajos prácticos.	1	2	3	4	5
11	El docente plantea preguntas que permiten al estudiante usar su criterio.	1	2	3	4	5
12	El docente detecta y potencia las fortalezas de los estudiantes y realiza seguimiento y acompañamiento a los que tienen dificultad en el aprendizaje.	1	2	3	4	5
13	La técnica empleada por el docente te permite ampliar tus conocimientos.	1	2	3	4	5
14	El docente ofrece diferentes puntos de vista sobre un mismo tema.	1	2	3	4	5
15	El docente incentiva la participación activa en clase.	1	2	3	4	5
16	El docente hace un resumen de la clase anterior al comenzar su intervención.	1	2	3	4	5
17	El docente utiliza estrategias para crear y mantener un ambiente organizado.	1	2	3	4	5
18	El docente utiliza metodología adecuada de acuerdo a los temas a tratarse.	1	2	3	4	5
19	El docente incentiva la investigación en función del desarrollo de los temas tratados en clase.	1	2	3	4	5
20	El docente utiliza el tiempo disponible para la enseñanza de forma efectiva.	1	2	3	4	5
21	El docente utiliza la evaluación formativa o de retroalimentación.	1	2	3	4	5
22	El docente utiliza la evaluación sumativa.	1	2	3	4	5
23	El docente comunica a los alumnos los criterios que utilizará en la evaluación.	1	2	3	4	5
24	El docente comenta y analiza con los alumnos los resultados de las evaluaciones realizadas.	1	2	3	4	5
25	El docente evalúa en varios momentos del desarrollo de la asignatura, para hacer un seguimiento continuo del progreso de los alumnos.	1	2	3	4	5
26	El docente evalúa el nivel de rendimiento de los estudiantes en relación a su desempeño docente.	1	2	3	4	5
27	El desempeño del docente en aula influye en tu rendimiento académico.	1	2	3	4	5



<b>Interacción docente-estudiante</b>						
28	El docente promueve un ambiente apropiado para el aprendizaje.	1	2	3	4	5
29	El docente crea relaciones empáticas con los alumnos.	1	2	3	4	5
30	El docente tiene un trato imparcial con los alumnos.	1	2	3	4	5
31	El docente muestra disposición para absolver consultas y recibir sugerencias.	1	2	3	4	5
32	Evalúe el grado en que el docente tiene respeto a las opiniones de los estudiantes.	1	2	3	4	5
<b>Identidad con la institución</b>						
33	El docente conoce la Visión y Misión de la Universidad y se identifica con ellas.	1	2	3	4	5
34	El docente participa activamente en equipos de trabajo para ayudar a que la institución avance colaborando con la visión y misión de la Universidad.	1	2	3	4	5
35	El docente apoya actividades extracurriculares.	1	2	3	4	5
36	El docente se involucra en la toma de decisiones de la institución.	1	2	3	4	5
37	El docente cumple con la normativa institucional.	1	2	3	4	5
38	El docente es cumplido y puntual en la Institución y en las clases.	1	2	3	4	5
39	El docente demuestra puntualidad en la entrega de los documentos académicos, en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje y en las actividades oficiales de la Universidad.	1	2	3	4	5
<b>Medios y materiales didácticos</b>						
40	El docente usa videos en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	1	2	3	4	5
41	El docente visualiza en la plataforma virtual los materiales para el desarrollo de sus clases.	1	2	3	4	5
42	El docente tiene problemas al utilizar el google meet.	1	2	3	4	5
43	El docente tiene dominio en el uso de las herramientas digitales .	1	2	3	4	5
44	El docente utiliza Webgrafia o página web para el uso de los estudiantes.	1	2	3	4	5

**Muchas gracias**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN LOS  
ESTUDIANTES DEL V CICLO DE ESTUDIOS DE LA ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN  
INICIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y  
VALLE**

Estimado (a) Estudiante:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la satisfacción académica donde te encuentras estudiando. El cuestionario es anónimo; es necesario que respondas con sinceridad, para poder obtener una muestra real.

**INSTRUCCIONES:**

En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de características acerca de la satisfacción académica cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuestas que debes calificar. Por ello debes leerlo en forma completa y, luego responder marcando con un aspa (X) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>

Nº	Dimensiones					
	<b>Enseñanza</b>					
1	Mis profesores demuestran dominio acerca de la materia que imparten.	1	2	3	4	5
2	Me encuentro satisfecho con el liderazgo de los profesores.	1	2	3	4	5
3	Los docentes se desenvuelven con atomía propia y sin temor durante el desarrollo de las clases.	1	2	3	4	5
4	Los docentes mantienen una comunicación horizontal con los estudiantes.	1	2	3	4	5
5	El docente se deja comprender en las clases que desarrolla.	1	2	3	4	5
6	Los docentes nos toleran las preguntas que les plantean tus compañeros durante la clase.	1	2	3	4	5
7	Las evaluaciones (notas de exámenes, trabajos escritos u orales, y otras) que me realizan los profesores miden el nivel de la labor académica que he realizado.	1	2	3	4	5
8	Mis profesores utilizan métodos adecuados para su enseñanza.	1	2	3	4	5
9	Mis profesores se dejan comprender cuando desarrolla su tema.	1	2	3	4	5
10	Mis profesores utilizan los talleres para resolver ejercicios.	1	2	3	4	5
11	Mis profesores me enseñan a trabajar en equipo.	1	2	3	4	5
12	Mis profesores me están capacitando para expresarme en público con seguridad y lenguaje apropiado.	1	2	3	4	5
13	Los docentes hacen uso de la multimedia en el desarrollo de sus clases.	1	2	3	4	5
14	Los docentes dominan el manejo de la multimedia en el desarrollo de su clase	1	2	3	4	5
15	Los docentes utilizan en internet como fuente de información para que realicen investigaciones.	1	2	3	4	5
16	Los docentes manejan hace uso del internet para la información necesaria y oportuna a los estudiantes sobre diversas actividades académicas a realizar.	1	2	3	4	5
	<b>Organización Académica</b>					
17	La programación de clases (horarios, secciones y ofertas de las mismas) me permite completar mis estudios en un tiempo razonable	1	2	3	4	5
18	Los docentes organizan el tiempo en función a las horas de duración de la asignatura.	1	2	3	4	5
19	Los docentes respetan la duración del tiempo asignado para el desarrollo de las clases.	1	2	3	4	5
20	Los docentes mantienen una comunicación horizontal y fluida con los estudiantes.	1	2	3	4	5
21	La Dirección de la Institución se preocupa por el bienestar de nosotros los estudiantes.	1	2	3	4	5
22	La orientación que me ofrecen los profesores sobre las materias electivas que debo elegir, me ayuda al fortalecimiento de mis metas académicas y profesionales y cumplirlas	1	2	3	4	5
23	La Institución me brinda experiencias prácticas, fuera del aula, que me capacitan para el mundo del Trabajo.	1	2	3	4	5

<b>Vida Universitaria</b>						
24	La universidad desarrolla eventos de manifestación folklóricas.	1	2	3	4	5
25	Te sientes satisfecho con las actividades deportivas que se desarrolla en la universidad.					
26	Participas en los eventos culturales que desarrolla la universidad	1	2	3	4	5
27	Mis profesores me están preparando para comportarme con autonomía e iniciativa.	1	2	3	4	5
<b>Infraestructura y servicios universitarios</b>						
28	La Institución cuenta con suficientes estacionamientos para los estudiantes.	1	2	3	4	5
29	Las aulas de clase son cómodas y adecuadas para concentrarme en mis estudios.	1	2	3	4	5
30	La universidad cuenta con diferentes instalaciones deportivas adecuadas.	1	2	3	4	5
31	La biblioteca ofrece recursos bibliográficos que permiten cumplir con mis actividades académicas.	1	2	3	4	5
32	En los cafetines de la Institución se encuentra comida balanceada y a un precio accesible.	1	2	3	4	5
33	Los laboratorios de cómputo cuentan con los equipos y materiales necesarios.	1	2	3	4	5
34	Todos participan democráticamente en las diversas actividades culturales y deportivas que desarrolla la universidad.	1	2	3	4	5
35	Cuando estoy dentro de las instalaciones de la Institución me encuentro seguro.	1	2	3	4	5
36	El proceso de inscripción es rápido, sencillo y cómodo	1	2	3	4	5
37	La universidad cuenta con SS.HH. bien mantenido y en buenas condiciones	1	2	3	4	5
38	La facultad donde estudio cuenta con suficiente cantidad de SS.HH.	1	2	3	4	5

**Muchas gracias**













87	5	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	2	1	4	4	3	1	4	4	3	3			
88	5	4	5	5	4	1	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3		
89	5	3	5	4	4	1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	2	5	5	1	3	3	3	1	4	4	4	4	1	1		
90	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4		
91	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
94	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
95	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2		
96	3	4	5	4	3	4	5	5	3	2	4	3	1	1	5	5	3	2	4	4	3	2	4	3	5	4	3	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3