

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO**

**TESIS**

“Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los  
estudiantes en una universidad de Lima, 2023”

**Para optar el Grado Académico de**  
Maestro en Docencia Universitaria

**Presentado por:**

**Autor:** Escalante Gonzalez, Fernando Miguel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0001-3722-197X>

**Asesora:** Dra. Vásquez Tomás Melba Rita

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-2573-804X>

**Línea de Investigación General**  
Educación de Calidad

**Lima - Perú**  
**2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, FERNANDO MIGUEL ESCALANTE GONZALEZ Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "CALIDAD DEL DESEMPEÑO DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES EN UNA UNIVERSIDAD DE LIMA, 2023" Asesorado por el docente: Melba Rita Vásquez Tomás Con DNI 09495221 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-2573-804X> tiene un índice de similitud de (17) (DIECISIETE)% con código oid:14912:289261178 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Fernando Miguel Escalante Gonzalez  
 DNI: 18086421



.....  
 Firma  
 Melba Rita Vásquez Tomas  
 DNI: 09495221

**Dedicatoria**

A mi madre Liliam, a mis tías Teresa y Silvia por inculcarme el estudio y la búsqueda del conocimiento.

A todos los miembros de mi familia que me apoyaron a seguir adelante.

Al Niño Doctorcito por convertirme en un instrumento de fe.

### **Agradecimientos**

A la Universidad Wiener y a sus docentes que me impartieron conocimiento en el desarrollo de esta maestría.

A la Dra. Melba Vásquez, asesora de esta tesis, quien me guio en todo el proceso de la titulación.

### **ÍNDICE**

Índice .....	iv
--------------	----

Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
Introducción .....	xii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación .....	6
1.4.1. Teórica .....	6
1.4.2. Metodológica .....	6
1.4.3. Práctica .....	7
1.5. Limitaciones de la investigación .....	7
1.5.1 Temporal .....	7
1.5.2 Espacial .....	7
1.5.3 Recursos .....	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1. Antecedentes .....	9

2.1.1 Nacionales .....	9
2.1.2 Internacionales .....	13
2.2. Bases teóricas .....	16
2.3. Formulación de hipótesis .....	31
2.3.1 Hipótesis general .....	31
2.3.2 Hipótesis específicas .....	31
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>32</b>
3.1. Método de la investigación .....	32
3.2. Enfoque de la investigación .....	33
3.3. Tipo de investigación .....	33
3.4. Diseño de la investigación .....	34
3.5. Población, muestra y muestreo .....	34
3.6. Variables y operacionalización .....	36
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
3.7.1. Técnica .....	38
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	38
3.7.3. Validación .....	41
3.7.4. Confiabilidad .....	42
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	42
3.9. Aspectos éticos .....	42
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
4.1. Análisis descriptivo de los resultados .....	44
4.1. Prueba de hipótesis (si aplica) .....	58

4.1. Discusión de resultados .....	68
5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	74
5.1 Conclusiones .....	74
5.2 Recomendaciones .....	77
REFERENCIAS .....	80
ANEXOS.....	93
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	94
Anexo 2: Instrumentos .....	96
Anexo 3: Validez del instrumento Juicio de Expertos .....	100
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento .....	110
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética .....	111
Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin .....	112

### **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Dimensiones del desempeño docente .....	23
Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción académica del estudiante .....	30

Tabla 3. Diseño y tamaño muestral considerando a la Población, Muestra y Muestreo .....	35
Tabla 4. Variables y operacionalización .....	36
Tabla 5. Ficha técnica de la escala de calidad del desempeño docente .....	40
Tabla 6. Ficha técnica de la escala Satisfacción Académica de los estudiantes .....	41
Tabla 7. Baremo de la variable Calidad del desempeño docente .....	44
Tabla 8. Baremo de la variable Satisfacción académica .....	45
Tabla 9. Distribución de la variable calidad del desempeño .....	45
Tabla 10. Distribución de las dimensiones de la calidad del desempeño docente .....	46
Figura 11: Distribución de variable satisfacción académica .....	47
Tabla 12: Distribución de las dimensiones de la satisfacción académica .....	48
Tabla 13. Tabla cruzada Calidad del desempeño docente y satisfacción académica .....	49
Tabla 14. Tabla cruzada Responsabilidad y satisfacción académica .....	50
Tabla 15. Tabla cruzada Metodología de la enseñanza y satisfacción académica .....	51
Tabla 16. Tabla cruzada Comunicación y satisfacción académica .....	52
Tabla 17. Tabla cruzada Materiales de enseñanza y satisfacción académica .....	53
Tabla 18. Tabla cruzada Actitud y satisfacción académica.....	54
Tabla 19. Tabla cruzada Evaluación y satisfacción académica .....	55
Tabla 20. Tabla cruzada Motivación y satisfacción académica .....	56
Tabla 21. Tabla cruzada Satisfacción e interés y satisfacción académica .....	57
Tabla 22. Prueba de normalidad .....	59
Tabla 23. Prueba de hipótesis general .....	60
Tabla 24. Prueba de hipótesis específica 1 .....	61
Tabla 25. Prueba de hipótesis específica 2 .....	62

Tabla 26. Prueba de hipótesis específica 3 .....	63
Tabla 27. Prueba de Hipótesis específica 4 .....	64
Tabla 28. Prueba de hipótesis específica 5 .....	65
Tabla 29. Prueba de hipótesis específica 6 .....	66
Tabla 30. Prueba de hipótesis específica 7 .....	67
Tabla 31. Prueba de hipótesis específica 8 .....	68

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Distribución de la variable calidad del desempeño docente .....	46
---	----

Figura 2. Distribución de las dimensiones de la calidad del desempeño docente .....	47
Figura 3: Distribución de variable satisfacción académica .....	48
Figura 4: Distribución de las dimensiones de la variable satisfacción académica .....	49
Figura 5. Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica .....	40
Figura 6. Responsabilidad y la satisfacción académica .....	51
Figura 7. Metodología de la enseñanza y la satisfacción académica .....	52
Figura 8. Comunicación y la satisfacción académica .....	53
Figura 9. Materiales de enseñanza y la satisfacción académica .....	54
Figura 10. Actitud y la satisfacción académica .....	55
Figura 11. Evaluación y la satisfacción académica .....	56
Figura 12. Motivación y la satisfacción académica .....	57
Figura 13. Satisfacción e interés y satisfacción académicos y la satisfacción académica .....	58

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo “determinar la relación de la Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios” en una universidad de Lima, utilizándose el método Hipotético-deductivo, cuyas conclusiones fueron confrontadas con las evidencias de los hechos a partir de falsear o refutar una hipótesis, la investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo y el diseño de la investigación es no experimental. La muestra estuvo definida por 125 estudiantes de una universidad de Lima. 2023 y debido al contexto de la investigación, esta fue de muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizando para la recolección de datos la técnica de la encuesta aplicándose como instrumentos dos escalas Likert tipo ordinal. Para la validación de los instrumentos se consideró utilizar el Juicio de 5 expertos en la materia y el Coeficiente Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de los instrumentos. Se aplicó el paquete estadístico SPSS, versión 26 para analizar la base de datos. En los resultados se concluye según la opinión de la mayoría de los estudiantes que el desempeño de sus docentes es de nivel alto y su satisfacción académica alta (84%), el valor de significancia de  $0.000 < 0.05$  indica la relación significativa entre las variables y el coeficiente de Spearman es 0.864 confirma que la relación entre las variables es directa y muy buena.

**Palabras clave:** Gestión académica, calidad del desempeño docente, satisfacción académica de los estudiantes.

## Abstract

The objective of this research was to "determine the relationship between the quality of teaching performance and the academic satisfaction of university students" at a university in Lima, using the Hypothetical-deductive method, whose conclusions were compared with the evidence of the facts from to falsify or refute a hypothesis, the research was applied, with a quantitative approach and the research design is non-experimental. The sample was defined by 125 students from a university in Lima. 2023 and due to the context of the investigation, this was non-probabilistic sampling for convenience, using the survey technique for data collection, applying two ordinal Likert scales as instruments. For the validation of the instruments, it was considered to use the Judgment of 5 experts in the field and the Cronbach's Alpha Coefficient to measure the reliability of the instruments. The SPSS statistical package, version 26, was applied to analyze the database. In the results it is concluded according to the opinion of most of the students that the performance of their teachers is of a high level and their academic satisfaction is high (84%), the significance value of  $0.000 < 0.05$  indicates the significant relationship between the variables and Spearman's coefficient is 0.864 confirms that the relationship between the variables is direct and very good.

**Keywords:** Academic management, quality of teaching performance, academic satisfaction of students.

## Introducción

En el capítulo 1, Planteamiento del problema, los objetivos, las limitaciones de la investigación y su justificación, desde una perspectiva universitaria global al caso específico de nuestra realidad nacional para determinar la incidencia de la percepción estudiantil en el proceso formativo de nivel superior y en la evaluación del desempeño docente.

En el capítulo 2, se desarrolla el marco teórico, describiendo los antecedentes nacionales e internacionales sobre el tema, las bases teóricas con la definición de las variables de estudio y sus indicadores, así como las hipótesis a plantear.

En el capítulo 3, se describe la metodología de la investigación, su fundamento, el tipo de enfoque y el diseño de la investigación. Se describe la población, la muestra y el muestreo, criterios de inclusión y exclusión respecto a la muestra, la operacionalización de variables, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, su procesamiento y su respectivo análisis; finalizando los aspectos éticos.

En el capítulo 4, se exponen los resultados obtenidos tanto en la parte descriptiva, (frecuencias y distribución de las variables) como la inferencial (la prueba de normalidad, la prueba de hipótesis de la investigación y la discusión de los resultados obtenidos).

En el capítulo 5, se exponen las conclusiones a las que se llegó al analizar los resultados obtenidos en la investigación, haciendo las recomendaciones pertinentes, con un aporte a la comunidad educativa referentes para las próximas investigaciones.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Según un reporte de la Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO) el 2023a, señala que en la actualidad existen 69 millones de docentes que ante los cambios globales de la educación carecen de preparación básica y calificada, por otra lado la empresa internacional de contratación de recursos humanos Monster, Herget (2023), realizó una investigación de mercado a corporaciones globales en el 2022 y obtuvo como resultado que el 91% de dichas empresas, manifestaron disminución de personal competente proveniente de las instituciones educativas, manifestando que existen carencias en el desempeño docente para desarrollar habilidades y competencias de los estudiantes, afectando significativamente el crecimiento de las empresas.

La República (2020), refiere en una encuesta realizada por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), que el 50% de egresados de las universidades en México trabajan en un empleo para el que no se requiere de estudios superiores, José Ángel Gurría, secretario general de la OCDE, manifiesta que las empresas formales en México presentan

dificultades para cubrir sus exigencias de personal calificado, esto aunado a que el 25% de los universitarios se emplea en una economía informal, a su vez la Encuesta de Empresas del Banco Mundial de 2019, Kelly (2022), muestra que cerca del 24% de las corporaciones globales manifestaron que la fuerza laboral educada inadecuadamente se convierte en un factor que afecta el crecimiento empresarial, y en relación a Latinoamérica y la región del Caribe, vemos que el porcentaje se incrementa a 32%, haciendo hincapié que el sistema educativo de la región no cuenta con docentes calificados para la formación de profesionales acorde con la transformación digital de la nueva economía global.

Para Muñoz y Garay (2015) existen docentes que en su desempeño, no fomentan ni realizan procesos de investigación científica, no adquieren nuevas destrezas, ni habilidades, ni mucho menos generan conocimientos o realizan innovaciones en la metodología de enseñanza - aprendizaje necesarias para formar profesionales que contribuyan al desarrollo nacional y global, por lo que es pertinente considerar a Altbach y Salmi (2021), que afirman que América Latina y África son los continentes con la menor cantidad de universidades dedicadas a la investigación de alta calidad, tanto que en el Top 100 de las principales universidades del mundo, Latinoamérica no figura con participación académica, sus académicos y científicos salvo raras excepciones no son citados en la comunidad científica internacional pese a que América Latina representa el 8,5% de la población mundial y el 8,7% del PBI global, y algunas de sus universidades solo figuran con menos del 1,5% de entre las 400 universidades de élite según el ranking de Times Higher Education.

En el Perú, la Dirección General de Educación Superior Universitaria (DIGESU) el 2021, realizó una encuesta acerca del desempeño docente a 63,412 estudiantes en 18 universidades públicas del Perú en el 2019, se planteó 7 ítems de evaluación dentro de los cuales , un caso práctico

para aplicar lo aprendido, la clara aplicación de la comunicación y la puntualidad en los horarios obtuvieron como resultado de 32%, 34.1% y 40,2% de inconformidad respectivamente; por otra parte, la estadística del PEN (2036) del Consejo Nacional de Educación (CNE) el 2020, con respecto a la educación superior establece que el 70% de docentes labora en el sector privado y solo el 30% en el sector público, a su vez, Amanque (2022), sostiene que al 2019 en el Perú el 67% de los puestos docentes a nivel nacional eran ocupados por docentes contratados, 31% por docentes ordinarios y 2% por docentes extraordinarios, de ahí que resulta pertinente redoblar los esfuerzos para mejorar las condiciones para un buen desempeño docente y contribuir a la mejora de las instituciones educativas.

Según el informe de la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU) el 2021, determino que existe una mayor selectividad en las universidades públicas que en las privadas, de otro lado Dioses et al. (2021) afirma que actualmente en el Perú hay también carencia en investigación científica, así mismo Gaete (2021), enfatizó la falta de apoyo gubernamental que priorice la calidad educativa, en consecuencia, Escribano (2018), sostiene que la justicia y la equidad en el acceso a la educación superior y el desempeño docente en América Latina son insatisfactorias y limitadas.

De manera que el desempeño docente se convierte en el eje fundamental para alcanzar la calidad educativa, resultando imperativo conocer la opinión del estudiante y su satisfacción sobre el buen manejo del proceso de aprendizaje, por consiguiente resulta imprescindible tomar en cuenta a Egido (2005), quién opina que para alcanzar el progreso en el país, es necesario incrementar el nivel de la calidad educativa que brindan las universidades y en ese sentido Rodríguez (2021), considera a la educación como el cimiento esencial para la construcción de un mundo mejor.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

PG: ¿Cuál es la relación entre la Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

PE1: ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?

PE2: ¿Cuál es la relación entre la metodología de la enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?

PE4: ¿Cuál es la relación entre los materiales de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?

PE5: ¿Cuál es la relación entre la actitud y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?

PE 6: ¿Cuál es la relación entre la evaluación del y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?

PE7: ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?

PE8: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción e interés académico y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

OG: Establecer la relación entre la Calidad del desempeño del docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

OE1: Establecer la relación entre la responsabilidad y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

OE2: Establecer la relación entre la metodología de la enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

OE3: Establecer la relación entre la comunicación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

OE4: Establecer la relación entre los materiales de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

OE5: Establecer la relación entre la actitud y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

OE 6: Establecer la relación entre la evaluación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

OE7: Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

OE8: Establecer la relación entre la satisfacción e interés académico y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

En el aspecto teórico, se asumen la teoría socio cultural de Vygotsky, Ortiz (2013), en donde el docente durante su desempeño asume su rol como facilitador, proveedor de herramientas para el desarrollo del estudiante en un entorno real; así como la teoría de los dos factores, Padovan (2020), mediante la existencia de dos factores en el desempeño laboral, un factor extrínseco o de higiene que no puede ser controlado y el otro intrínseco o motivacional que puede ser controlado. Por otro lado la variable satisfacción académica del estudiante se sustentan en la teoría de Maslow que, según el Instituto Europeo de Posgrado (IEP), el 2023, que se fundamenta en la idea de que los seres humanos difícilmente llegan a satisfacer totalmente sus necesidades ya que siempre surge otra necesidad por satisfacer, y la del Modelo de Medición de Satisfacción Ponderada, Haro et al. (2023), que nos expresa numéricamente el grado de satisfacción contrastando los desempeños esperados y no esperados del docente con la expectativa del cliente (estudiante).

### **1.4.2 Metodológica**

En el aspecto metodológico, el estudio se justifica por el uso del método hipotético-deductivo y los instrumentos de recolección, los cuales fueron sometidos a validez y confiabilidad, aplicándose como herramientas de medición de la calidad, dos escalas, una para medir la calidad del desempeño docente de Romero (2014), constituida por 8 dimensiones, 21 indicadores y 30 ítems y la otra para la satisfacción académica del estudiante de Mejías y Martínez (2009) adaptado por Soria et al 2022, conformada por 3 dimensiones, 8 indicadores y 35 ítems, ambas provienen de artículos científicos.

### **1.4.3 Práctica**

Desde el punto de vista práctico, este estudio es importante porque permitió conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios y su relación con la calidad recibida de la actividad docente, haciendo posible una reflexión sobre la práctica y la experiencia educativa, así como la necesidad de promover una cultura de calidad en las instituciones educativas para potenciar el aprendizaje de los estudiantes y el buen desempeño docente, de manera que los resultados de esta investigación sirvan de base para futuros estudios que profundicen el tema y se puedan crear condiciones para mejorar el performance de los docentes universitarios.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

Respecto a las limitaciones temporales, en relación con el cronograma de actividades, este tuvo que reformularse por ajustes en el direccionamiento del tema de investigación, lo que tomo un tiempo más para poder concluir el proyecto, aplicarlo y hacer el informe de tesis; en cuanto al recojo de datos por factor tiempo y en la búsqueda de una información objetiva e imparcial el muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

### **1.5.2 Espacial**

En cuanto a las limitaciones espaciales, la investigación se desarrolló con cierta dificultad debido a que en el periodo del desarrollo de la tesis, se realizó la denominada “Toma de Lima”, creando un clima de inseguridad en la capital que ocasionó el cierre de oficinas de diversas instituciones y por consiguiente la dificultad para movilizarse, coordinar o realizar consultas académicas, a pesar de ello se hizo el mayor esfuerzo para superar las dificultades contando con la permanente orientación de la asesora de tesis.

### **1.5.3 Recursos**

En lo que respecta a la limitación de recursos, esta estuvo restringida en el acceso a plataformas virtuales pagadas, que poseía material de estudio que era relevante para el desarrollo de la investigación.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes:

#### 2.1.1. Nacionales

Velásquez (2022) llevó a cabo un estudio en Lima en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, realizó una investigación no experimental, descriptivo correlacional, transversal cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la gestión académica, el desempeño docente y la satisfacción de estudiantes”, en una muestra de 164 estudiantes, dos cuestionarios con escala de Likert fueron los instrumentos para la recolección de datos. A nivel de resultado los estudiantes en un 86.6% respondieron que la gestión académica buena y muy buena, en esa misma línea el 94.5 % respondieron que el desempeño docente era bueno y muy bueno y en cuanto a nivel de satisfacción el 76.2 lo consideraron de alta y muy alta satisfacción; a su vez El Coeficiente Rho de Spearman determinó una correlación considerable de 0.76 para el desempeño docente y la gestión académica, con un 0.692 de correlación media para el desempeño docente y la satisfacción del estudiante y de 0.674 de correlación media para la gestión académica y la satisfacción del estudiante, por lo que se concluyó que existe correlación positiva entre las tres variables en estudio.

La Madrid (2021), en su estudio planteó como objetivo “Determinar la relación de la gestión académica, el desempeño docente y la percepción de satisfacción de los estudiantes de medicina de una universidad peruana, 2020”, empleando el método de tipo hipotético – deductivo, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional, transaccional. Aplicándose tres instrumentos, la técnica utilizada en la recolección fue la encuesta, cuyo nivel fue medido mediante los instrumentos estandarizados de la escala de Likert, validados por 10 jueces expertos, con una población constituida por 125 estudiantes de tres ciclos de estudio. Se encontró un coeficiente Rho de Spearman = 0,817 para determinar el grado de relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes siendo esta positiva e intensa, del mismo modo se determinó el Rho de Spearman = 0,633 para determinar el grado de relación entre la gestión académica con la satisfacción de los usuarios que fue positivo y bueno. Por lo que se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión académica y el desempeño docente con la percepción de satisfacción de los usuarios de la universidad con  $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$ .

Hurtado et al. (2021), realizó una investigación cuyo objetivo fue “Analizar el impacto de las estrategias de enseñanza del docente en la satisfacción de los estudiantes”, con una muestra que estuvo constituida por 469 estudiantes de una universidad privada de Lima de pregrado, siendo esta investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance descriptivo, explicativo y correlacional. En lo referente a la técnica de recolección de datos se utilizaron dos encuestas a las que se les aplicó dos instrumentos, una escala para medir las estrategias de enseñanza con tres dimensiones y con 35 ítems, y otra para medir la satisfacción académica, unidimensional con 7 ítems. Estableciéndose como resultado que existe una asociación positiva y significativamente considerable entre las dimensiones de las estrategias de

enseñanza, con un  $p < 0.05$ , con  $r = 0.713$  para la estrategia instrumental, con  $r = 0.74$  para la satisfacción académica de los estudiantes y de  $0.74$  para la estrategia cognitiva – metacognitiva respecto a la satisfacción académica de los estudiantes. Concluyéndose que las estrategias de enseñanza aprendizaje utilizadas de manera óptima por el docente sirven como incentivo al estudiante en su proceso de autoaprendizaje y le permiten sostener su interés por el proceso formativo y por ende esto va a incidir en el incremento de su satisfacción.

Chein y Damián (2021), realizaron una investigación de enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional aplicado a 100 estudiantes en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo fue “determinar la existencia de relación entre la satisfacción del desempeño y la motivación de los estudiantes”, fue desarrollado en forma virtual, con el uso de dos encuestas de 30 reactivos para medir la satisfacción del docente en su desempeño y de 24 reactivos para la motivación: Los resultados estadísticos confirmaron la existencia de una relación significativa, directa, lineal y positiva entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes en un entorno complejo como fue la pandemia COVID - 19, siendo estos  $0.652$  para el coeficiente Rho de Spearman, estableciendo un coeficiente de significancia de  $0$  y  $0.0$  para la aplicación del coeficiente Chi-cuadrado; remarcando que la situación de la pandemia requirió mayor capacidad de los docentes en el uso de nuevas estrategias de aprendizaje para realizar las sesiones y para motivar a los estudiantes.

En Piura, Palacios (2021), realizó una investigación cuyo objetivo fue “determinar la influencia entre del desempeño docente y la satisfacción estudiantil de una universidad privada de Piura 2021”, en una población de 500 estudiantes, por lo cual se consideró una muestra de 138 estudiantes, siendo la investigación de diseño no experimental, tipo correlacional y transversal, aplicándose en cada variable de estudio un cuestionario con escala de Likert. Para el

análisis y estadística se empleó el programa SPSS, estableciéndose una correlación en las variables, encontrándose una significancia de la prueba  $P= 0.000$  ( $p<0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula, y aceptando la existencia de una correlación entre las dimensiones en estudio, adicionalmente se encontró el coeficiente de correlación ( $r= 0,829$ ), que estableciéndose que existe una correlación directa y moderada alta para la satisfacción del estudiante y el desempeño docente en la universidad objeto de estudio, por lo que afirma que un buen desempeño docente determina una satisfacción del estudiante con un impacto positivo en él.

Trejo (2021), refiere en su trabajo de investigación que tenía por objetivo “identificar la relación entre los entornos virtuales aplicados en los procesos de enseñanza aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes de posgrado en una institución educativa superior en Lima”, para lograrlo realizó un estudio de tipo aplicado, correlacional de enfoque cuantitativo, en una muestra constituida por 97 maestrandos, donde utilizó la técnica de la encuesta y el uso de dos escalas de Likert modificadas, que fueron sometidas a prueba de validez y confiabilidad en su estructura. Estableciendo como resultado un  $p = 0.00$ ,  $p < 0.05$  y un coeficiente  $R = 0.70$ , concluyéndose que existe una relación alta los entornos virtuales del proceso enseñanza – aprendizaje y la satisfacción estudiantil cuyo nivel es muy significativo, recomendando actualizar estos espacios virtuales con materiales y recursos disponibles que permitan una metodología progresista.

Cortéz (2020), se planteó como objetivo el “determinar el grado de relación entre el desempeño docente y la calidad de la formación profesional de los estudiantes” en una muestra de 44 estudiantes de la Carrera de Bioquímica y Farmacia de la Universidad Técnica de Machala, la investigación fue de tipo básico, descriptivo y correlacional con un enfoque cuantitativo y cualitativo, de igual forma para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y

como instrumento el cuestionario de valoración escala de Likert, donde se adoptó para la evaluación del docente, 5 dimensiones (Planificación, desarrollo de la enseñanza, evaluación, actitud del docente y autoevaluación de la actividad docente). La valoración encontrada en el desempeño del docente fue muy alta en todas sus dimensiones, por lo que se evidencia un compromiso del centro de estudios con el mejoramiento de la enseñanza – aprendizaje, concluyendo que existe una buena correlación entre la variable de calidad en la formación profesional del estudiante y la variable del desempeño docente.

### **2.1.2. Internacionales**

En Ecuador, Mendiburo et al. (2022), realizó un estudio cuyo objetivo fue establecer la influencia de la comunicación (especialmente la asertiva) en el desempeño docente, estudio que fue de enfoque mixto, de diseño no experimental, explicativo, descriptivo y transversal, aplicado a una muestra de 85 alumnos de la Carrera de Educación, cuya técnica de recolección de datos fue el uso de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario, validado por un juicio de expertos, cuya confiabilidad fue analizada por el coeficiente alfa de Cronbach. Donde se concluye que si existe incidencia entre la comunicación asertiva respecto a un buen desempeño docente, y por lo tanto, que a una mejor comunicación asertiva es mejor el desempeño docente, por lo que se enfatiza que la comunicación es un factor fundamental para la generación del aprendizaje.

En Sevilla se da un estudio de investigación, donde Froment et al. (2021), tuvo como objetivo “la predicción del resultado de la evaluación de los docentes universitarios según lo que los estudiantes perciben de la credibilidad del educador”, con una muestra que fue de 674 estudiantes de la Universidad de Sevilla en un rango de edad de entre 18 y 42 años; a su vez la técnica de recolección de datos fue la encuesta, empleando como instrumentos 2 cuestionarios (de Estrategias de Aprendizaje y Motivación ,y el Cuestionario de Evaluación de la Docencia

Universitaria), por otra parte el método empleado fue un diseño muestral no probabilístico por accesibilidad, donde se realizó un análisis mediante el método de mínimos cuadrados parciales en un modelo de ecuaciones para la evaluación de la docencia, y finalmente se estableció que existe un efecto directo entre la credibilidad del docente y la motivación en la evaluación de la docencia, concluyéndose que la evaluación de los docentes es predictiva, a través de la credibilidad docente y de la motivación del estudiantado universitario.

En Colombia Andrey et al. (2020), planteó el objetivo de “evaluar el grado de satisfacción estudiantil universitario” mediante una técnica, la encuesta compuesta de 93 ítems y 10 variables, aplicada a una muestra de 200 estudiantes universitarios”, con un tiempo de ejecución de 40 minutos, utilizando una metodología cuantitativa y de diseño descriptivo, y empleando para el análisis estadístico el programa SPSS 23.0. Los resultados mostraron una media aritmética muy baja en la dimensión de infraestructura, concluyendo en primer lugar que pese al esfuerzo de la institución educativa y a la utilización de diversos recursos, los estudiantes aún no han alcanzado el grado de satisfacción esperado, por no contar con la infraestructura deportiva suficiente, especialmente en los programas académicos relacionados al deporte, quedando establecido que este factor es de vital importancia para la medida y mejora de los procesos en los programas educativos.

En el Ecuador, Anchundia (2019), se planteó como objetivo “desarrollar un programa para capacitar a los docentes en el uso de técnicas didácticas para el fortalecimiento del proceso de enseñanza y aprendizaje”, en un estudio de tipo no experimental, de carácter cuantitativo descriptivo, transaccional, como un proyecto factible, y para ello se contó con una población y muestra conformada por treinta (30) docentes de diferentes asignaturas que laboraban en la referida institución. En este caso se usó la técnica de observación directa y como instrumentos de

aplicación se dieron dos cuestionarios que estaban constituidos por ítems de respuestas cerradas ajustadas a una escala de frecuencia tipo Likert. Como conclusión, se puede afirmar que el uso de técnicas no solo implica conocer una variedad de herramientas, sino que también se requiere de una adecuada preparación teórica por parte de los docentes usuarios que las aplican en sus aulas, con el fin de producir los efectos esperados en los estudiantes.

En Colombia, Castillo (2019), realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, cuyo método fue hipotético deductivo y cuyo objetivo fue “identificar la actitud de los docentes y maestrandos que ejercen la docencia, de la Maestría en Docencia de la Universidad de La Salle, frente al uso de las TICs como instrumentos de mediación pedagógica en los procesos de enseñanza – aprendizaje”, por lo que se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo; la muestra estuvo compuesta por 10 docentes y 44 maestrandos que ejercen la docencia; se aplicó una encuesta, utilizando como instrumento la escala tipo Likert compuesta por 30 ítems de tipo Likert y 6 variables. En los resultados se estableció un promedio en la puntuación total respecto a los estudiantes-docentes que fue de 3.0 y la de los docentes de 3.5, estableciéndose un nivel positivo en la escala de actitud, considerando una postura neutra con 3.0 y una mejor actitud optima con 5.0, concluyendo que existe una mayor actitud y disposición ( por la seguridad, gusto y motivación) al aprender a manejar las TICs porque estas facilitan y son muy útiles para el ejercicio docente.

En México, Surdez et al. (2018) realizó un estudio con el objetivo de “identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas pregrado con respecto a elementos de calidad educativa”, utilizando un método de un estudio no experimental, descriptivo, correlacional y transeccional, de enfoque cuantitativo, muestreo probabilístico y tomando una población de 7676 estudiantes, aplicando un instrumento de escala tipo Likert, mediante un cuestionario, cuya

confiabilidad fue medida con el coeficiente Alfa de Cronbach y con un análisis factorial para su validez; en el desarrollo de dicho estudio se pudo identificar diversas áreas de oportunidad para el aumento de la satisfacción del estudiante en referencia a la retroalimentación positiva del trato respetuoso docente- alumno y su infraestructura, se concluyó que existe insatisfacción relacionada con algún componente de calidad educativa por parte del participante, evidenciándose mayormente en la dimensión infraestructura.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad del desempeño docente**

#### **2.2.1.1 Conceptualización de la variable:**

Para conceptualizar la variable tenemos que hablar de la calidad, según la norma internacional de acuerdo a la Organización Internacional de Normalización (ISO: 9000-Vocabulario) el 2015, refiere que esta es promovida por una entidad o producto que desarrolla un valor al cumplir con los requerimientos y expectativas de los clientes y demás partes interesadas en ella, implantando una cultura resultante de comportamientos, actividades, actitudes y procesos, donde la calidad de los servicios no es únicamente una función y un desempeño previsible sino conlleva una utilidad para el cliente y su valor inferido, termina entonces conceptualizándolo como la medida en que las características estimadas de un objeto son cumplidas. En relación con el concepto de la calidad, Hernández (2016) sostiene que aparentemente es un concepto moderno pero que, a través de la historia, el hombre por intuición siempre ha buscado perfeccionarse, asimismo para la Real Academia de la lengua española (RAE) el 2023, define que la calidad deriva del latín: “qualitas”, -“ātis”, y esta deriva del gr. ποιότης ποιότης cuya definición es “la propiedad” o “agrupación de propiedades” pertenecientes a algo y que le genera un valor, las cuales le permiten juzgar su valor y también es

vista como la adecuación de un servicio o producto a ciertas características específicas, por eso Revilla (2021) lo define como la ejecución de diversas actividades y el reforzamiento de diferentes dimensiones de la profesión donde el estudiante a su cargo desarrolla sus capacidades.

Entre las características que pueden definir el desempeño docente con calidad total, Keeley et al. (2016), podemos considerar a: un docente especializado y con dominio de la disciplina a su cargo, que aplique un buen método didáctico, que actúe concienzudamente para lograr impactar a los estudiantes con contenidos y con habilidades de aprendizaje, basándose en el desarrollo de una buena motivación para generar un aprendizaje eficaz, con el manejo de expectativas realistas respecto del desempeño estudiantil y con aplicación de una evaluación enfocada en equidad y justicia.

De las definiciones anteriores de calidad y desempeño docente nos quedamos con la definición conceptual de Calidad en el desempeño docente del Ministerio de Educación (MINEDU) el 2012 que sostiene son las actuaciones observables del docente, descritas y evaluadas, que expresan su competencia en relación con el logro esperado en los aprendizajes, ejecución de sus tareas, y estas según ISO: 9000-Vocabulario (2015), cumplen con los requerimientos y expectativas de los estudiantes.

### **2.2.1.2 La Metodología PHVA de la mejora continua**

Al respecto, Quiroa (2020) es contundente al afirmar que toda universidad con proyección al futuro incorpore la mejora continua (Ciclo de Deming) haciendo necesaria la integración de la calidad, acreditación, gestión y la parte evaluativa dentro del proceso educativo para mejorar los estándares en relación con la calidad; este ciclo presenta cuatro etapas dentro de las cuales tenemos a la planificación, la ejecución, el actuar y la verificación, que son detalladas de la siguiente manera:

La planificación, es una etapa principalmente analítica, basada en la experiencia, creativa e innovadora, que utiliza la información, realiza la planificación y ejecución del objetivo, selecciona y emplea los recursos y establece los mecanismos de control del plan, con ellos sabremos qué hacer, quien, que, cuando y que recursos vamos a utilizar para lograr nuestro objetivo, y que en relación al desempeño docente será el desarrollo, diseño y distribución a realizar en las sesiones de aprendizaje; por otro lado la ejecución, está relacionada con la ejecución del plan (desarrollo de la clase), y viceversa, es decir que el contenido del plan proyectado debe coincidir con las expectativas de la institución sobre las capacidades que adquieren los estudiantes, y esto dependerá de la calidad con la que el docente ha planificado las actividades a desarrollar, su actitud, comunicación y el buen uso de los materiales, de esta manera producirán aprendizajes duraderos y profundos en los estudiantes.

La verificación, es la evaluación acorde con la prioridad establecida y de esta se espera un resultado que servirá para la retroalimentación mutua docente- alumno y para la mejora de las sesiones de aprendizaje; de otro lado, el actuar es la revisión y optimización de las acciones del docente para la mejora de manera cíclica, tomando decisiones para mejorar y acciones para corregir distorsiones generadas en la etapa previa y reformular el plan elaborado, en ese sentido, Duque et. al. (2013), indica que son acciones que son aplicadas por el docente para lograr mejoras en el desarrollo integral del alumno, con el objetivo de alcanzar la satisfacción académica.

### **2.2.1.3 Desempeño docente desde la teoría socio cultural de Vygotsky**

Vygotsky desde un enfoque constructivista, Ortiz (2013) enfatiza que el desarrollo orgánico se concreta dentro de un medio cultural, por tanto este es un proceso biológico que está condicionado a través de la historia, identificando una zona de desarrollo próximo, donde el

alumno desarrolla el proceso de aprendizaje con conceptos ya adquiridos por sí mismo y aprende nuevos con ayuda de un docente (facilitador).

Complementariamente Calle y Guamán (2014), nos señalan que el docente dentro de un proceso educativo se convierte en un guía o facilitador, proveyendo los instrumentos necesarios para que el alumno pueda conseguir los conocimientos requeridos, entonces podemos considerar al desempeño docente como aquel que toma conocimiento de los intereses, la realidad del entorno y las necesidades del estudiante por lo que llegue a poseer un dominio pleno del proceso de enseñanza aprendizaje en el ambiente educativo.

#### **2.2.1.4. Teoría bifactorial o de los dos factores**

Según Padovan (2020), es el resultado de la investigación publicada en 1968 por el psicólogo Frederick Herzberg, basado en entrevistas a empleados de diversas organizaciones y según dichas conclusiones según el autor, existen 2 factores que orientan el desempeño de las personas en un entorno laboral, el factor extrínseco o de higiene (condiciones de trabajo, relaciones laborales, políticas empresariales, salarios, seguridad laboral, etc) que es el factor externo que no puede ser controlado por el hombre y el factor intrínseco o motivacional que es controlado por el individuo; que aplicado al desempeño como docente, está vinculado con el reconocimiento, desarrollo personal y la necesidad de autorrealización (sea a nivel personal, profesional o ante el entorno académico y social); y esta motivación dependerá del grado (mayor o menor) de satisfacción del maestro. Un docente motivado con su desempeño lograra los objetivos académicos y por tanto una gran satisfacción del estudiante.

#### **2.2.1.5. El enfoque por competencias**

Tobón et al. (2006), definen como formación por competencias, a la mejora del desempeño que permita lograr alcanzar los fines de una organización con la adquisición de conocimientos,

destrezas y habilidades mediante un proceso de enseñanza aprendizaje, señala que el proveer de capacitación y saberes para la mejora del desempeño profesional y laboral es la finalidad de un proceso formativo por competencias que aplicado en el contexto actual de las sociedades del conocimiento son cada vez más requeridas para la actividad productiva y de servicios, con personal altamente calificado, visión innovadora y con capacidades que marquen la diferencia.

A su vez refieren que cuando un estudiante realiza acciones que significan la demostración de conocimientos, valores, destrezas, habilidades dentro de un determinado contexto social y con un contenido ético, se puede afirmar que se ha desarrollado una competencia demostrada y evidenciada a través de su desempeño, pero hay que tener en cuenta que no todos los desempeños son competencias, de tal forma que es la necesidad de solucionar una problemática lo que permite la existencia de las competencias, por ejemplo cuando se realiza un diseño curricular, siendo los problemas de la profesión las que las hacen necesarias y para el desarrollo de las competencias (por parte de los estudiantes), el docente determina con minuciosidad la formación y los resultados de los aprendizajes, convirtiéndose la formación de competencias en parte esencial del programa de estudio y esto se logra como resultado de un proceso de formación – reflexión de la práctica docente en el discurrir de sus actividades como soporte del desarrollo de las competencias de los alumnos.

En la R.V.M N° 052-2020-MINEDU (2020) se establecen los “Lineamientos de formación Docente en servicio”, se asume para la enseñanza en el Perú, el enfoque pedagógico por competencias profesionales en la educación básica y superior por otro lado la Universidad Franz Tamayo (UNIFRANZ), el 2019, conceptualiza a la competencia como el grupo de conductas y habilidades que permiten el desempeño de una actividad., estableciendo al rol del docente como el mediador que vincula el saber con el alumno, logrando estructurar el saber conocer., el convivir,

el hacer y el ser, ya que el ser empático y la formación permanente permitirán al estudiante responder a las competencias requeridas por el mercado laboral actual.

Respecto del enfoque por competencias, Jiménez (2018) sostiene que nos permite alcanzar la Educación de Calidad, a través de la adquisición de conocimientos, un espíritu innovador, desarrollar la investigación y al mismo tiempo formar personas con principios y valores desde una perspectiva intercultural para que el alumno se integre y aporte positivamente en la sociedad; el enfoque por competencias es básicamente constructivista, permite al estudiante obtener habilidades como resultado de la interacción con el aula y alcanzar el conocimiento tomando en consideración los saberes previos, así como desarrollar habilidades y actividades que le permita activar de manera integral los recursos indispensables para realizar eficazmente las exigencias académicas, asimismo las competencias que están establecidas en el Marco de Buen Desempeño Docente 2012, MINEDU (2012), nos plantea el desarrollo de estas competencias según tres dominios, siendo estos:

Dominio 1 “Preparación para el aprendizaje de los estudiantes” (competencias 1 y 2), es decir que el docente debe tener un conocimiento y comprensión de las características de los estudiantes y el contexto en los que se desenvuelven, también sobre los contenidos de las disciplinas a enseñar, los enfoques y los procesos de enseñanza, para promover las capacidades de alto nivel y una formación integral, aunado a una planificación de la enseñanza integrada con la plana docente que tenga coherencia para el logro de los aprendizajes de los estudiantes, un buen proceso pedagógico, el buen uso de los recursos puestos a disposición y la evaluación, con un programa curricular que sea constantemente revisado.

Dominio 2 “Enseñanza para el aprendizaje” (competencias 3,4 y 5), se da con la creación de un clima apropiado para el aprendizaje, que estimule la sana convivencia democrática, y la

vivencia en diversidad con todo tipo de expresiones para formar ciudadanía crítica con interculturalidad, lo que va a permitir conducir un proceso de aprendizaje dominando los contenidos de las diferentes disciplinas, hacer uso de estrategias y recursos para el aprendizaje reflexivo y crítico en la resolución de problemas a través de experiencias, intereses y dentro de ciertos contextos culturales, aunado a una evaluación permanente de los aprendizajes según los objetivos institucionales que están previstos para la toma de decisiones, con la retroalimentación de los estudiantes y de la comunidad educativa, haciéndose hincapié en las diferencias culturales y en los contextos socio culturales.

Dominio 4 “Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente” (competencia 8), motiva a la reflexión sobre la práctica docente y la experiencia institucional con el desarrollo de procesos de un aprendizaje continuo, sea este a nivel individual o colectivo, que permita construir y afirmar su identidad y su responsabilidad como profesional.

En cuanto a las Competencias 10 y 12, estas permiten gestionar el desarrollo personal del docente, con autoconocimiento y autorregulación de sus emociones, con interacción asertiva y empática, pudiendo desarrollar vínculos positivos y generar trabajos colaborativos en contextos de diversidad, esto unido a una gestión de los entornos digitales para el desarrollo profesional y práctica docente, van a permitir responder a las necesidades e intereses académicos de los estudiantes dentro de sus respectivos contextos socio culturales, lo que permitirá desarrollar ciudadanía, estimular la creatividad y fomentar el emprendimiento digital al interior de la comunidad educativa; por otra parte en cuanto a los enfoques transversales, MINEDU (2020), señalados en el mismo cuerpo normativo, se definen como las formas específicas del actuar, en cuanto se consideren valiosos y deseables, constituyéndose en los valores y las actitudes, que los estudiantes, maestros y autoridades deben alcanzar y demostrar en la dinámica educativa, ya que

estos orientaran en todo momento la labor pedagógica y brindan la pincelada característica en los diversos procesos educativos.

### 2.2.1.6 Dimensiones de la calidad del desempeño docente

Para la variable de calidad en el desempeño docente, se adoptó el trabajo de Romero (2014), que debido a tener una variable muy compleja y para una mejor evaluación se estableció 8 dimensiones, con un total de 30 ítems:

**Tabla 1**

*Dimensiones del desempeño docente*

<b>Autor</b>	Romero (2014)
<b>Dimensiones</b>	Responsabilidad
	Metodología
	Comunicación
	Materiales
	Actitud
	Evaluación
	Motivación
	Satisfacción

Nota. La tabla muestra las dimensiones del desempeño docente. Adaptada de Romero (2014)

La dimensión de responsabilidad del docente UNESCO (2023b), como un factor que mide el grado de cumplimiento e involucramiento o compromiso por parte de los docentes, referido al desarrollo de las clases programadas en el ciclo educativo convirtiendo al docente en el garante de una formación de alta calidad, por su parte, Izarra (2018), afirma que la ética profesional del docente está relacionada directamente con la responsabilidad, y es parte de los atributos que en el ejercicio de la docencia esperan ostentar a nivel profesional.

Respecto a la dimensión de la metodología en la enseñanza, Piña y Cabezas (2014), lo define como el conjunto de técnicas que direccionan una descripción teórica, la cual es señalada por el docente respecto al tipo de métodos pedagógicos que se utilizan como herramientas útiles y eficaces de acuerdo a las características del contexto en el que se desenvuelve, así como también en el planteamiento de temas, afianzamiento de los ya fueron impartidos en especial aquellos que sirvan para motivar y justificar dicho conocimiento, evaluando, analizando, la capacidad o las dificultades en los alumnos, etc., adicionalmente Castillo (2023), se refiere a ello como un proceso de continuidad y capacitación, en el cual los profesores de manera unitaria o compartida hacen una revisión, renovación y desarrollo de su compromiso como agentes de cambio, adquiriendo y desarrollando conocimientos, habilidades, etc.

En cuanto a la dimensión comunicación formativa, Guzmán (2018) sostiene que la comunicación en un proceso de aprendizaje y la fluidez de esta entre el docente y el estudiante y actuará como un estímulo para reforzar o reconstruir el autoconcepto de sí mismo, asentando el cimiento de un futuro exitoso académicamente para el alumno; por su parte, Rodríguez et al. (2011), respecto del desempeño docente, sostiene que es aquella que va a direccionar el proceso de enseñanza aprendizaje impartido por el maestro y el tutor como guías del proceso educativo dentro de un determinado contexto social, permitiendo que el estudiante se forme en saberes, principios y habilidades; asimismo hay que tener presente que el rol fundamental del docente. Por otro lado, la dimensión de los materiales en el proceso de aprendizaje, según Pérez y Gardey (2022) es la gama de herramientas y materiales que son utilizados por el docente en el proceso educativo, en esta dimensión se evalúa el buen uso de los recursos didácticos y metodológicos en cuanto permiten alcanzar con claridad el objetivo en el desarrollo del curso, respecto a la dimensión actitud docente según Ibáñez (2002), esta es la conducta psicosomática del docente

orientada a generar una emoción favorable a los participantes (estudiantes) dentro del aula respecto al aprendizaje de una disciplina; el manejo docente de las emociones en el proceso de enseñanza aprendizaje son prioritarios para conocer y evaluar la percepción estudiantil, contribuyendo a que el docente haga una autoevaluación de su desempeño para la mejora de la satisfacción del alumno.

En cuanto a la dimensión de evaluación del desempeño docente, Pacheco et al. (2018), nos señala que es un proceso sistemático que a través comprobaciones, emite un juicio sobre el proceso de enseñanza aprendizaje realizado por el docente, identificando aciertos y desaciertos de su desempeño, esto permitirá mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje, para lo cual el docente aplicará diversas herramientas en concordancia con los lineamientos pedagógicos de la institución educativa, complementariamente Cambridge Assesment International Education (CAIE) el 2019, sostiene que es la enseñanza y el aprendizaje, enfocados de manera integral los que repercuten retroalimentando a los alumnos y docentes para mejorar sus aprendizajes, lograr la satisfacción y encaminar sus pasos hacia la siguiente etapa.

La dimensión motivación dentro del desempeño docente según Alderete (2018) es la influencia positiva del docente sobre la conducta de los alumnos en el momento que se encuentren ejecutando alguna acción relacionada con el proceso de aprendizaje, ya sea de manera individual o colaborativa y por último la dimensión satisfacción, según Villarreal (2019), se desarrolla cuando el docente logra dar cumplimiento a las expectativas pedagógicas del estudiante y le dota de nuevas capacidades y competencias pertinentes que influyen para que el estudiante alcance la excelencia educativa.

## **2.2.2 Satisfacción académica del estudiante**

### **2.2.2.1 Conceptualización de la variable**

La satisfacción, según Mireles y García (2022), es un estado placentero del individuo al sentir cubiertas sus expectativas; que aplicado al ámbito estudiantil se refiere al nivel de bienestar alcanzado por los estudiantes al percibir que están cubiertas plenamente sus expectativas y sus necesidades académicas, a su vez Surdez et al. (2018) conceptualizan la satisfacción estudiantil como el bienestar experimentado por el estudiante al percibir que están cubiertas o se sobrepasan todas sus expectativas académicas en la institución educativa, en cuanto a Medrano y Pérez (2010), se menciona que la explicación para un ajuste académico, la persistencia, el éxito académico, la integración social y la satisfacción del estudiantado con la vida, esta debe estar vinculada necesariamente a la satisfacción académica del estudiante.

#### **2.2.2.2 Teoría de las necesidades de Maslow**

En la opinión de Maslow, según IEP (2023), los seres humanos tienen dificultad para conseguir la plena satisfacción de sus necesidades y esta se alcanza solo por momentos, luego surge otra necesidad por satisfacer, por lo que la satisfacción es muy cambiante y lo clasifico a través de una pirámide jerarquizada; las necesidades fisiológicas (horario de trabajo, prestaciones de salud, etc.), de seguridad (buenas condiciones de trabajo, estabilidad laboral, etc.), de asociación (plana docente, cultura organizacional), de reconocimiento (premios, becas, buen salario, etc.) y de autorrealización (ascensos, capacitación permanente, especialización, etc.), para Pérez (2023), estas necesidades humanas, también se plantean a nivel educativo, por lo que los estudiantes de nivel universitario al igual que los docentes no solo satisfacen su necesidad de educarse, sino que requieren también que otras necesidades sean satisfechas, como que su aprendizaje sea impartido por una plana docente de calidad, en un buen ambiente de estudio, que los docentes estén debidamente acreditados, etc, asimismo respecto del desempeño docente esto se ve reflejado en la necesidad de reconocimiento, en cuanto espera ser valorado y ser respetado

por las personas y esto va aunado a la necesidad de autorrealización ya que la docencia conlleva el ideal de lograr ser una versión mejorada o superada de sí mismo.

### **2.2.2.3 Modelo de medición de satisfacción ponderada (MSP)**

En la elaboración de un modelo de satisfacción, Haro et al. (2016), se debe tener en cuenta ciertos fundamentos teórico- filosóficos y ciertos aspectos del proceso de configuración de la personalidad de un individuo (como el comportamiento y la expectativa del cliente), para el desarrollo de una filosofía de servicio al cliente con énfasis en la mejora continua (hay que conocer muy bien todos los aspectos y características del servicio o producto ofertado), tomando en cuenta a la satisfacción al cliente aunque esta sea subjetiva, resulta muy útil para valorar y medir el cumplimiento de las expectativas del usuario.

La utilización de un modelo psicológico, para la observación directa de la estructura de la personalidad humana, permite estructurar nuevos y mejores modelos de satisfacción. Esta estructura tiene dos esferas: la esfera Motivacional Afectiva ( por qué y el para que de la acción de las personas), que por la orientación motivacional moviliza a las personas a realizar ciertas actividades, y la esfera Cognitiva Instrumental (el cómo y el con que) que se da en la acción personal y que con la expectativa motivacional dirige a la persona hacia un objetivo determinado, por lo que se puede observar una interacción entre el producto o servicio con las expectativas del cliente.

El modelo psicológico utiliza la Medición de Satisfacción Ponderada (MSP) que aplica un modelo matemático para realizar una medición cuantitativa real del nivel de satisfacción en un mercado específico sobre un producto o servicio, teniendo resultado, que la suma total de los desempeños esperados menos los no esperados y después contrastados con la expectativa del

cliente, nos permitirá medir en forma numérica el nivel de satisfacción, para poder estandarizar los procesos aplicados a una empresa pública o privada.

#### **2.2.2.4 Otras perspectivas de satisfacción**

Blanco et al. (2013), sostiene que la contrastación de los diferentes beneficios obtenidos a través de un producto/servicio y las expectativas antes de su utilización influyen en el estado de ánimo del usuario, esto es la satisfacción del cliente, por lo que es importante analizar los diversos estados que un cliente puede mostrar al utilizar un servicio, siendo la excitación el nivel máximo alcanzado que se logra cuando la expectativa del cliente es altamente superada por los beneficios obtenidos, luego está la satisfacción, que es cuando se alcanza las expectativas y beneficios esperados que coinciden en los resultados obtenidos por el cliente, respecto de la Irritación, se produce cuando los beneficios obtenidos con el servicio son adecuados pero el comportamiento del proveedor (docente) no ha sido el adecuado, en la Insatisfacción, las expectativas que tiene un cliente acerca de un servicio están muy por debajo de los beneficios obtenidos., y el Enfado es cuando las expectativas que tiene un cliente acerca de un servicio están muy por debajo o no se brindan los beneficios esperados.

En referencia a la satisfacción académica y su caracterización relacionadas con la calidad, la norma internacional ISO: 21001-Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas (2018), indica que, para satisfacer al personal, estudiantes y otros beneficiarios, se debe hacer un seguimiento a la satisfacción estudiantil y de la percepción del grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas, para lo cual se requiere implementar métodos de seguimiento y revisión de la información.

Noriaki Kano, según la Universidad Internacional Iberoamericana (UNIB) el 2019, enfoca su teoría en la evaluación de los atributos en los servicios y productos, la mejora en los

aspectos relacionados a la satisfacción del cliente, buscando identificar en los productos las propiedades más valoradas dentro de una perspectiva global, y determina que existen tres factores fundamentales, que son: la Falta de atributos, que constituyen las cualidades necesarias pero que no figuran en el servicio pero que el cliente las requiere ; para valorar la carencia de atributos, se da en la evaluación por el costo de la inversión y si el cliente está dispuesto a asumir el costo adicional y finalmente identificar propiedades del producto que puedan ser implementadas, para convertirse en una ventaja competitiva, que permitirán evaluar el desempeño docente.

Por ultimo nos refiere Vergara (2018) que el agrado o no, como respuesta emocional referido a una actividad o lugar de trabajo se considera conceptualmente como satisfacción laboral, por lo que hay que considerar desde una perspectiva pedagógica, que el desempeño de un profesional tiene un vínculo directo con el nivel de satisfacción que el docente guarde con respecto a su institución educativa que al ser esta positiva, adecuada y motivadora permitirá un proceso óptimo para la enseñanza aprendizaje, lo que influirá en el buen desempeño de los estudiantes.

#### **2.2.2.5 Dimensiones de la satisfacción académica del estudiante**

Para la satisfacción académica del estudiante, considerando pertinente para la evaluación con 3 dimensiones siguiente:

**Tabla 2***Dimensiones de la satisfacción académica del estudiante*

	<b>Autor</b> (Mejías y Martínez, 2009 citado por Soria, et. al. 2022).
<b>Dimensiones</b>	Actividad de enseñanza
	Planeación académica
	Servicios académicos

*Nota.* La tabla muestra las dimensiones de la satisfacción académica. Adaptada de Mejías y Martínez, 2009 citado por Soria, et. al. (2022).

La descripción de las dimensiones de la satisfacción del estudiante es la siguiente:

Actividad en la enseñanza, Fernández et al. (2020), nos indica que son los procesos que llevan a cabo las estrategias metodológicas de manera activa y ordenada, que conllevan actividades con estructura y en forma secuencial, de otro lado la planeación académica según Carriazo et al. (2020), es la que permite al docente, proveerse de los recursos que necesita para desarrollar el proceso de aprendizaje, y de delimitar objetivos, fines, plantear metas que permitan optimizar dichos recursos y articular estrategias pedagógicas, en cuanto a los servicios educativos, Anónimo (2018), son los que permiten la transmisión del conocimiento, realizar investigación o acceder a información, en diversos formatos y tienen un carácter complementario, como las bibliotecas entre otras.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

HG: Existe una relación entre la Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

HE1: Existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

HE2: Existe relación entre la metodología de la enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

HE3: Existe relación entre la comunicación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

HE4: Existe relación entre los materiales de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

HE5: Existe relación entre la actitud y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

HE 6: Existe relación entre la evaluación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

HE7: Existe relación entre la motivación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

HE8: Existe relación entre la satisfacción e interés académico y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

### 3.1. Método de la investigación

Según Campos y Covarrubias, (2010), para definir un método, es fundamental que debe constituirse en el objetivo de la investigación a resolver, teniendo como características ser un proceso explícito, general, tácito, que vaya en búsqueda de la verdad, generando valor y confiabilidad en los hallazgos encontrados, es pertinente recalcar que en la presente investigación se utilizó el método Hipotético-deductivo.

Perez et. al (2020) determinó los siguientes 4 pasos a seguir:

**Conocimiento de un fenómeno.** A través de la observación, pero también se puede dar el caso de que el conocimiento no provenga de manera directa de una observación, al menos no en un sentido estricto, realizándose este trabajo bajo una observación directa Docente-Estudiante.

**Formulación de hipótesis.** Se planteó la parte hipotética, se conjeturó acerca del desempeño y de la satisfacción del estudiante y su relación.

**Deducción de las consecuencias que se derivarían de la hipótesis.** Es una parte deductiva, nos permitió formalizar las relaciones entre el desempeño Docente y la satisfacción académica del estudiante.

**Validación de los enunciados.** Es la parte que permite confirmar los enunciados, nos permitió cotejar nuestras ideas con la realidad y se evaluó la pertinencia y validez de nuestros planteamientos en el presente trabajo de investigación.

### **3.2 Enfoque investigativo**

El enfoque del presente trabajo de investigación fue cuantitativo, ya que presenta a la estadística como herramienta para determinarlo, poniendo énfasis en la medición y la cuantificación para obtener tendencias que permitan plantear hipótesis nuevas y elaborar teorías para el estudio de este fenómeno, hacer nueva observaciones y evaluaciones aclarando o modificando ciertas ideas o generando otras (Bonilla, 2005, citado en Arispe et al., 2020).

Este enfoque (Hernández y Mendoza, 2018, citado por Arispe et al., 2020) nos permitió:

- Realizar una búsqueda más objetiva del proceso de investigación y así determinar la relación entre el desempeño docente y la percepción de satisfacción en los estudiantes.
- Generalizar los resultados de esta investigación para tener un mejor conocimiento de la gestión docente de calidad y la satisfacción de los estudiantes universitarios.
- Describir, explicar y predecir la incidencia de las variables en estudio.
- Aplicar el proceso rigurosamente y con los datos obtenidos poder contrastarlos para darles mayor validez y confiabilidad.
- Utilizar el método deductivo desarrollado a partir de un marco teórico establecido.
- Identificar las leyes universales y las causales que se enmarcan en esta investigación.

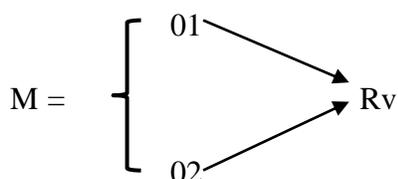
### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue aplicada, cuya finalidad es la utilización del conocimiento científico con métodos, tecnología y protocolos para dar solución a una necesidad específica,

práctica y reconocida; a su vez esta investigación propone soluciones actuales, los problemas en ella se desarrollan dentro de un determinado contexto específico, (Arispe et al. 2020).

### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, donde según Arispe et al. (2020), en este diseño no se manipulan las variables, se observan en su estado natural para después analizarlos, respecto al nivel de investigación esta fue correlacional observacional, según Arispe et al. (2020), y tiene como propósito establecer la relación entre dos variables, en un determinado tiempo, población y en un lugar definido; a su vez Arteaga (2022), refiere acerca del coeficiente de correlación que este oscila entre +1 (correlación positiva) y -1 (correlación negativa), siendo el esquema del estudio correlacional:



Donde:

M = Muestra

01 = Observación variable 1

02 = Observación variable 2

Rv = Relación entre variables

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población

Perez et. al (2020), define a la población como un universo o agrupación total de unidades en estudio.

### **Muestra**

Se refiere según Pérez et al. (2020), a un subgrupo de una determinada población analizada mediante algún método en que se realizará una investigación y también debido a su contexto.

### **Muestreo**

Es la técnica de análisis según Pérez et al. (2020), utilizada para seleccionar sub - agrupaciones de unidades de una determinada población, respecto a esta investigación el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, donde según, Campos y Covarrubias (2010), la selección es por criterio del investigador y se utiliza mayormente por razones de costo.

### **Tabla 3**

*Diseño y tamaño muestral considerando a la Población, Muestra y Muestreo*

	<b>Definición</b>	<b>Característica</b>
<b>Población</b>	Universo de unidades en estudio.	Estudiantes de una universidad de Lima del I al X Ciclo.
<b>Muestreo</b>	Técnica de análisis de selección de un subconjunto de las unidades de una determinada población.	No probabilístico por conveniencia, la selección es por criterio del investigador y utilizados mayormente por razones de costo.
<b>Muestra</b>	Subgrupo de estudio en una determinada población.	125 Estudiantes de una universidad de Lima, del 1-3 Ciclos, 5-7 Ciclos, 9-10 Ciclos (40 alumnos por intervalo)

*Nota.* La tabla muestra el diseño y tamaño muestral considerando a la Población, Muestra y Muestreo.

Adaptado de Campos y Covarrubias, (2010), Pérez et al. (2020)

### **Criterios de inclusión:**

Mayores de 18 años, Alumnos que cursaron los ciclos: 1-3, 5-7, 9-10, con 40 (alumnos de cada intervalo), eran peruanos, que conocían las herramientas tecnológicas, que aceptaron participar en la investigación a través del consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:** Que hayan sido forzados a participar en la encuesta, que no tenían aptitud colaborativa, que sentían desconfianza al momento de la encuesta, que no tenían tiempo y que no eran integrantes de grupo en estudio.

### 3.6. Variables y operacionalización

**Tabla 4** Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa (Niveles o rangos)
<b>Calidad del desempeño docente</b>	Es la actuación, (MINEDU, 2012), observable del docente que expresa su competencia en relación con el logro esperado en los aprendizajes y ejecución de sus tareas, y estas, según ISO: 9000-Vocabulario (2015), cumplen con los requerimientos y expectativas de los estudiantes	El desempeño docente tiene 8 dimensiones, 21 indicadores y 30 ítems, empleando la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia</li> <li>Cumplimiento de horario.</li> <li>Entregas dentro del horario.</li> </ul>	Escala ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Niveles Alto 21 - 30 Medio 14-20 Bajo 5-13
		Metodología	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dominio del de conocimientos</li> <li>Exposición de programa académico</li> <li>Lenguaje claro</li> </ul>			
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accesible a la comunicación con los estudiantes.</li> <li>Disposición al debate.</li> </ul>			
		Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas audiovisuales</li> <li>Utilización de ejemplo del quehacer cotidiano.</li> <li>Materiales infográficos</li> </ul>			
		Actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto</li> <li>Justicia</li> <li>Prolijo.</li> </ul>			
		Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de tareas aceptables</li> <li>Medición de contenidos explicados en clase.</li> </ul>			



### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica que se utilizó fue la encuesta ,según Perez et al. (2020) ya que esta permite recolectar los datos, formular preguntas de manera abierta o cerrada, claras, breves, precisas, comprensibles y que tengan un vocabulario directo y simple, para ser aplicadas por diferentes medios de comunicación actual, a su vez Gómez y Valdés (2019), acota que uno de los instrumentos más comunes para evaluar el desempeño docente es que este direccionado a la mejora continua, es el cuestionario que generalmente permite evaluar la opinión de los estudiantes.

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

En esta investigación se utilizó como instrumento la escala, Lamprea y Gómez (2007), sostienen que puede definirse como la agrupación de elementos que intentan descubrir los diversos niveles de determinadas variables que se pueden observar directamente, esta escala es de tipo ordinal politómica, que en la presente investigación los instrumentos procedentes de dos publicaciones científicas

##### **Escala de la evaluación del desempeño docente universitario.**

El cuestionario de la evaluación del desempeño docente fue elaborado por Romero (2014) conformado por 30 ítems, con una escala de respuesta de tipo Likert, con las opciones: Nunca (1); Casi nunca (2); Algunas veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5).

Los ítems fueron estructurados en 8 dimensiones, Responsabilidad formal (ítems: 1, 2, 24); metodología (ítems: 4, 5, 6, 7); comunicación (ítems: 3,11, 12, 19); materiales (ítems: 14, 15, 16); actitud (ítems: 13, 26, 27); evaluación (ítems: 10, 17, 18, 20, 23); motivación (ítems: 8, 9, 25, 28) y satisfacción (ítems: 21, 22, 29, 30).

El instrumento original fue sometido a un proceso de validez y confiabilidad, en donde se llegó a encontrar una varianza del 80%; estimando una validez de contenido de CVC de .93. La confiabilidad, se llegó a identificar a través del Alpha de Cronbach concluyendo una alta confiabilidad a través de .86 a .94 (Romero, 2014).

La validez, se emitió a través de un indicador  $\chi^2 / gl$  de .69 con un RMR de .036 y un AGFI .997, encontrándose las cargas factoriales en un intervalo de .57 a .92. Por otra parte, la confiabilidad se estimó a través del proceso del coeficiente de omega, estimando una alta confiabilidad a través de coeficientes de .71 a .98.

### **Escala de Satisfacción académica**

El cuestionario de satisfacción académica fue elaborado por Mejía y Martínez (2009) adaptado por Soria, et. al. (2022), el instrumento consta de 25 ítems subdivido en tres dimensiones, la dimensión actividad de enseñanza (ítems: 1; 2; 3; 4; 5; 6; 7), planeación académica (ítems: 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14;15;16;17;18) y la dimensión de servicios educativos (ítems: 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25), la forma de aplicación es de tipo individual o colectivo, con un periodo de aplicación de 15 a 20 minutos.

La validez y confiabilidad, se efectuó a través de la aplicación de la prueba en una muestra conformada por 96 estudiantes universitarios, permitiendo observar una validez conformado por el KMO de .702 con un índice de rotación de 50.

La confiabilidad se efectuó a través del Alpha de Cronbach, con índice de consistencia interno de .83 a .94 entre los ítems propuestos (Mejía y Martínez, 2009).

La adaptación fue efectuada por Soria, et. al. (2022), en donde se generó la evaluación de en 123 estudiantes universitarios, a través de la cual se planteó un proceso de validez a través de

la correlación ítem-test, obteniendo un coeficiente de .563 a .925. Por otra parte, la confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de .921 a .977.

**Tabla 5***Ficha técnica de la escala de calidad del desempeño docente*

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Evaluación del desempeño docente universitario</b>
<b>Autor</b>	Romero (2014)
<b>Objetivo</b>	Evaluar la calidad del desempeño del docente universitario
<b>Población</b>	Estudiantes de una Universidad de Lima, 2023
<b>Técnica de aplicación</b>	Encuesta
<b>Forma de aplicación</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo de aplicación</b>	15 minutos.
<b>Descripción del instrumento</b>	Responsabilidad formal (ítems: 1,2,24); metodología (ítems: 4,5,6,7); comunicación (ítems: 3,11,12,19); materiales (ítems: 14,15,16); actitud (ítems: 13,26,27); evaluación (ítems: 10,17,18,20,23); motivación (ítems: 8,9,25,28) y satisfacción (ítems: 21,22,29,30).
<b>Dimensiones</b>	
<b>Ítems</b>	
<b>Baremos</b>	Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casi Siempre (CS), Siempre (S)
<b>Muestra</b>	125 que cursen los ciclos: 1-3, 5-7, 9-10, (40 alumnos de cada intervalo)
<b>Validación</b>	Juicio de expertos
<b>Confiabilidad</b>	Alpha de Cronbach

*Nota:* La tabla muestra la ficha técnica de la escala de calidad del desempeño docente. Adaptado de Romero(2014).

**Tabla 6**

*Ficha técnica de la escala Satisfacción Académica*

<b>Nombre del instrumento</b>	Escala de Satisfacción Académica
<b>Autor</b>	Mejías y Martínez (2009) adaptado por Soria, et. al. (2022).
<b>Objetivo</b>	Identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes
<b>Población</b>	Estudiantes de una Universidad de Lima, 2023
<b>Técnica de aplicación</b>	Encuesta
<b>Forma de aplicación</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo de aplicación</b>	15 minutos.
<b>Descripción del instrumento</b>	Actividad de enseñanza (Ítems: 1;2;3;4;5,6;7); Planeación académica (8;9;10;11;12;13;14;15;16;17;18); y servicios académicos (ítems: 19;20;21;22;23;24;25).
<b>Dimensiones</b>	Siempre (S) = 5; A menudo (AM) = 4; A veces (AV) = 3; Rara vez (RV)= 2; Nunca (N)= 1
<b>Ítems</b>	
<b>Baremos</b>	
<b>Muestra</b>	125 alumnos que cursen los ciclos: 1-3, 5-7, 9-10, (40 alumnos de cada intervalo)
<b>Validación</b>	Juicio de expertos
<b>Confiabilidad</b>	Alpha de Cronbach,

*Nota:* La tabla muestra la ficha técnica de la escala de satisfacción académica. Adaptado de Mejías y Martínez (2009) adaptado por Soria, et. al. (2022).

### 3.7.3 Validación

La validación del instrumento se realizó mediante el Juicio de 5 expertos en la materia, la validación según Perez et al. (2020), es cuando los expertos verifican la coherencia de las preguntas de la escala. (Anexo 3)

### 3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad según Perez et al. (2020) hace referencia al grado de acierto que un instrumento de ejecución brinda al tomar los datos de las variables en estudio. La prueba de confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto a 20 estudiantes, para lo cual se utilizó la prueba estadística del Coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados arrojaron valores de coeficiente de Cronbach de 0.973 y 0.958 para los instrumentos que miden el desempeño docente y la satisfacción académica respectivamente, lo cual es un indicador de que ambos instrumentos son muy confiables, (Anexo 4).

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se desarrolló la estadística descriptiva para las variables de desempeño docente y la satisfacción del usuario, con el uso de histogramas, proporciones, etc.

Mediante el análisis estadístico inferencial se comprobaron las hipótesis, se evaluaron su nivel de significancia, estadística bivariado, utilizando la prueba de normalidad para muestras mayores a 50 individuos (Kolmogórov-Smirnov), los resultados reportados señalaron el uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Terminada la base de datos se empleó el paquete estadístico SPSS, versión 26 para el procesamiento y posteriormente el análisis de resultados.

### 3.9. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta los siguientes conceptos:

**Justificación Ética de la investigación:** Tener el potencial de producir conocimiento educativo valioso, de gran impacto científico y social, respetando los principios bioéticos, la Declaración de Helsinki, el consentimiento informado y el Reglamento de ética de la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener y la autorización de las autoridades pertinentes.

**Conducta Ética del Investigador,** se desarrolló de la siguiente manera:

**Eficiencia:** El investigador brindó un trabajo de calidad en todo el proceso de investigación al participante y brindó personal debidamente capacitado para la labor.

**Justicia y equidad:** El investigador dio trato igualitario y equitativo a todos los participantes y colaboradores sin ninguna distinción particular.

**Probidad:** El investigador actuó con rectitud, honradez y honestidad para satisfacer el interés de todos los encuestados sin hacer uso de plagio o manipulación de datos.

**Respeto:** El investigador respetó todos los derechos de los estudiantes y brindó la debida atención para que se vayan satisfechos.

**Veracidad:** La información brindada por el investigador en el desarrollo de la encuesta a los estudiantes fue de forma clara y auténtica.

**Beneficios y Riesgos:** El Beneficio se dio en los resultados de la investigación que permitieron tomar conciencia y medidas para resolver la problemática estudiantil y los riesgos fueron nulos por cuanto se guardó absoluta confidencialidad sobre el contenido de las respuestas del estudio y los datos del estudiante para evitar represalias.

**Confidencialidad:** El investigador garantizó y guardó la información del estudio con códigos y no con nombres para evitar represalias, si el estudio es publicado, no se mostrará información que pueda identificar a los participantes y no se compartirá a terceros.

**Consentimiento Informado:** El participante fue informado del proceso de estudio y aceptó voluntariamente su participación firmando un documento de aceptación.

## CAPITULO 4: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

Para el análisis descriptivo de los resultados, se realizaron los baremos respectivos para cada variable, las cuales son mostradas en las siguientes tablas.

#### **Baremos de las variables.**

**Tabla 7**

*Baremo de la variable Calidad del desempeño docente.*

Variable y dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Bajo	Medio	Alto
Calidad en el Desempeño docente	30	150	30-69	70-109	110 - 150
Responsabilidad	3	15	3-6	7-10	11-15
Metodología	4	20	4-9	10-15	16-20
Comunicación	4	20	4-9	10-15	16-20
Materiales	3	15	3-6	7-10	11-15
Actitud	3	15	3-6	7-10	11-15
Evaluación	5	25	5-11	12-18	19-25
Motivación	4	20	4-9	10-15	16-20
Satisfacción	4	20	4-9	10-15	16-20

En la tabla 1 se muestran al detalle los niveles, rangos y los puntajes teóricos de la variable Calidad del desempeño docente, la cual alcanza 150 puntos y las dimensiones, alcanzan un máximo de 25.

**Tabla 8**

*Baremo de la variable Satisfacción académica de los estudiantes*

Variable y dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción académica	25	125	25-58	59-92	93-125
Actividad de enseñanza	7	35	7-16	17-26	27-35
Planeación académica	11	55	11-25	26-40	41-55
Servicios educativos	7	35	7-16	17-26	27-35

En la tabla 2, se muestran los puntajes teóricos, niveles y rangos de la variable Satisfacción académica, la cual alcanzó 125 puntos, mientras que las dimensiones, alcanza 55 puntos.

## Resultados

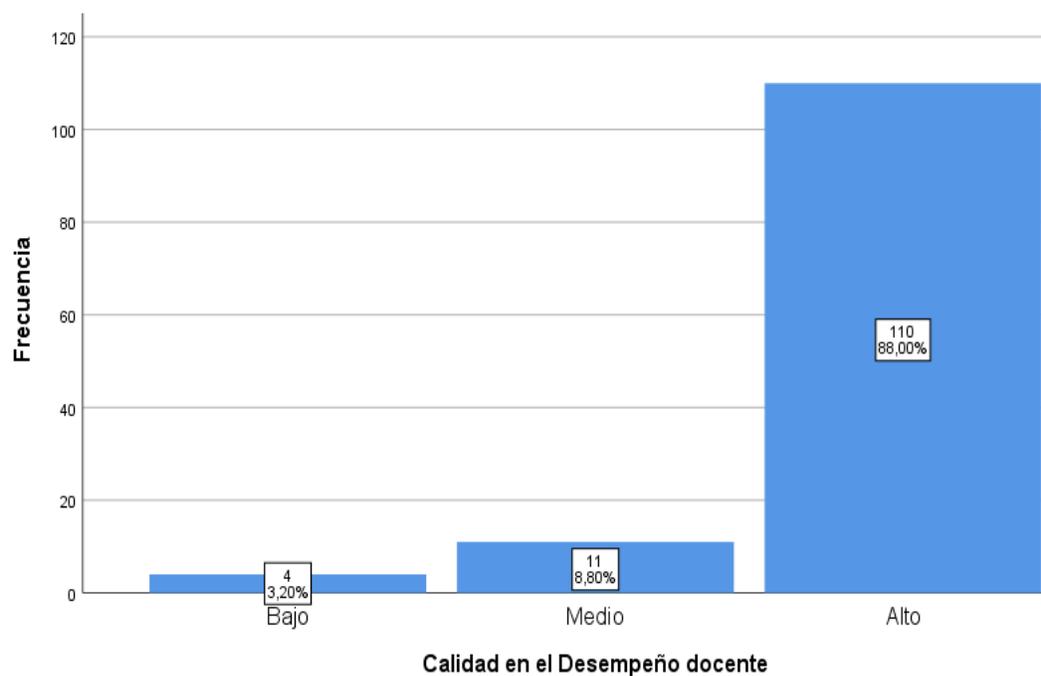
**Tabla 9**

*Distribución de la variable calidad del desempeño docente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	3,2	3,2	3,2
	Medio	11	8,8	8,8	12,0
	Alto	110	88,0	88,0	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Distribución de la variable calidad del desempeño docente*

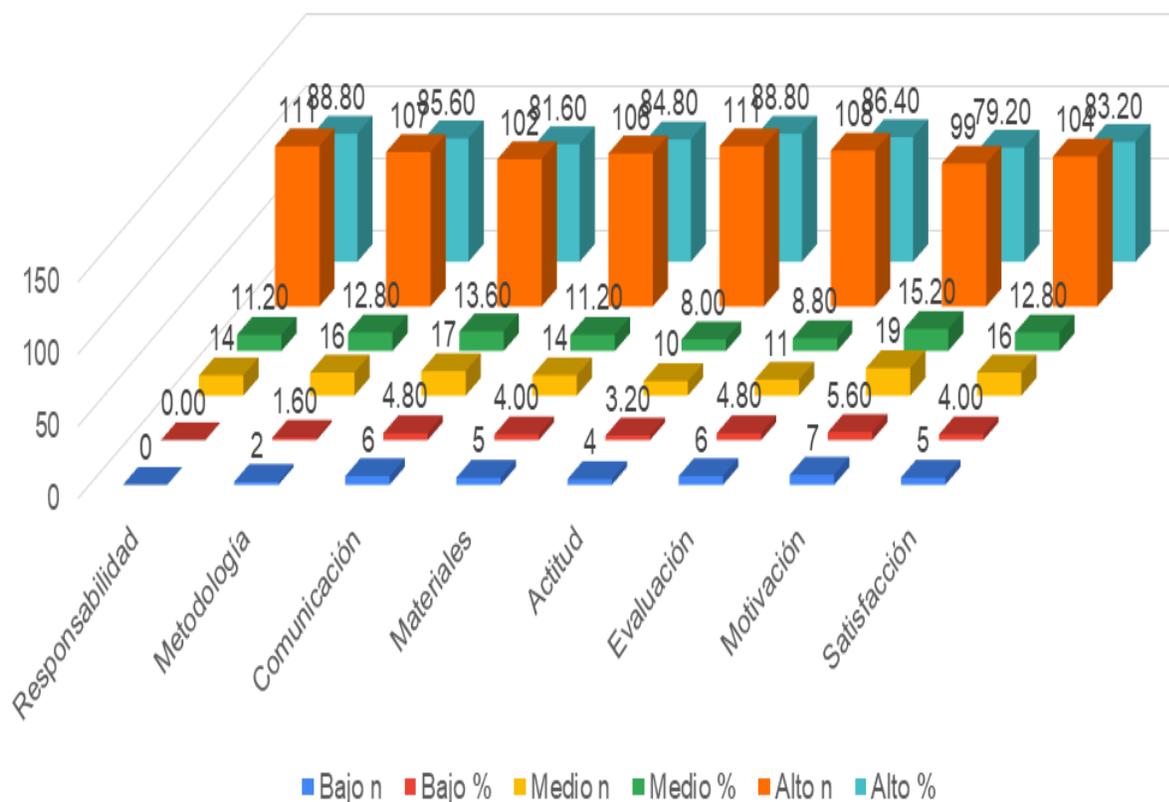
**Tabla 10**

*Distribución de las dimensiones de la calidad del desempeño docente*

	N	Bajo		Medio		Alto		Total	
		%	n	%	n	%	n	%	
Responsabilidad	0	0.00	14	11.20	111	88.80	125	100	
Metodología	2	1.60	16	12.80	107	85.60	125	100	
Comunicación	6	4.80	17	13.60	102	81.60	125	100	
Materiales	5	4.00	14	11.20	106	84.80	125	100	
Actitud	4	3.20	10	8.00	111	88.80	125	100	
Evaluación	6	4.80	11	8.80	108	86.40	125	100	
Motivación	7	5.60	19	15.20	99	79.20	125	100	
Satisfacción	5	4.00	16	12.80	104	83.20	125	100	

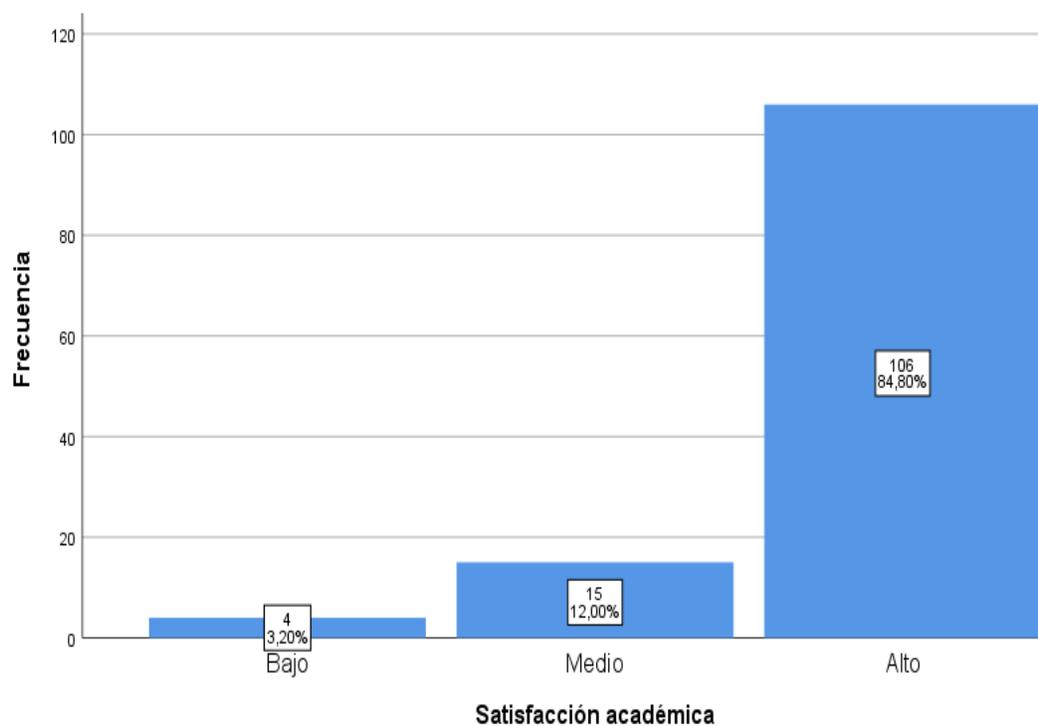
**Figura 2**

*Distribución las dimensiones de la calidad del desempeño docente*

**Tabla 11**

*Distribución de la variable satisfacción académica*

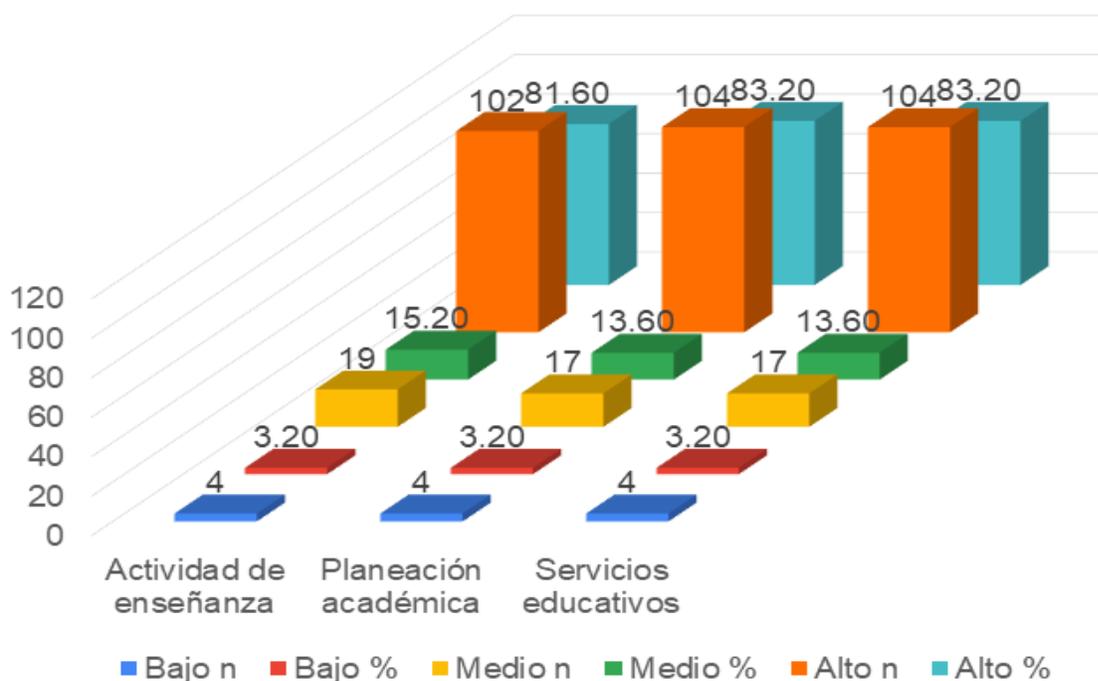
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	3,2	3,2	3,2
	Medio	15	12,0	12,0	15,2
	Alto	106	84,8	84,8	100,0
Total		125	100,0	100,0	

**Figura 3***Distribución de la variable satisfacción académica***Tabla 12***Distribución de las dimensiones de la variable satisfacción académica*

	N	Bajo %	n	Medio %	n	Alto %	n	Total %
Actividad de enseñanza	4	3.20	19	15.20	102	81.60	125	100
Planeación académica	4	3.20	17	13.60	104	83.20	125	100
Servicios educativos	4	3.20	17	13.60	104	83.20	125	100

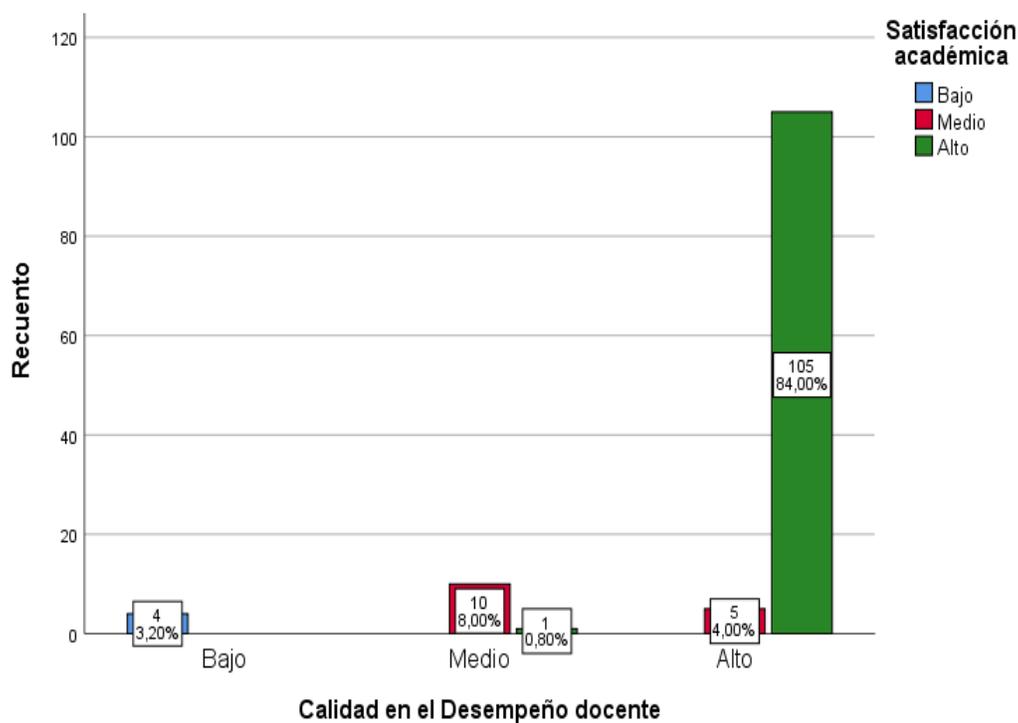
**Figura 4**

*Distribución de las dimensiones de la variable satisfacción académica*

**Tabla 13**

*Tabla cruzada Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica.*

		Satisfacción académica			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad en el Desempeño docente	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	3,2%	0,0%	0,0%	3,2%
	Medio	Recuento	0	10	1	11
		% del total	0,0%	8,0%	0,8%	8,8%
	Alto	Recuento	0	5	105	110
		% del total	0,0%	4,0%	84,0%	88,0%
Total	Recuento	4	15	106	125	
	% del total	3,2%	12,0%	84,8%	100,0%	

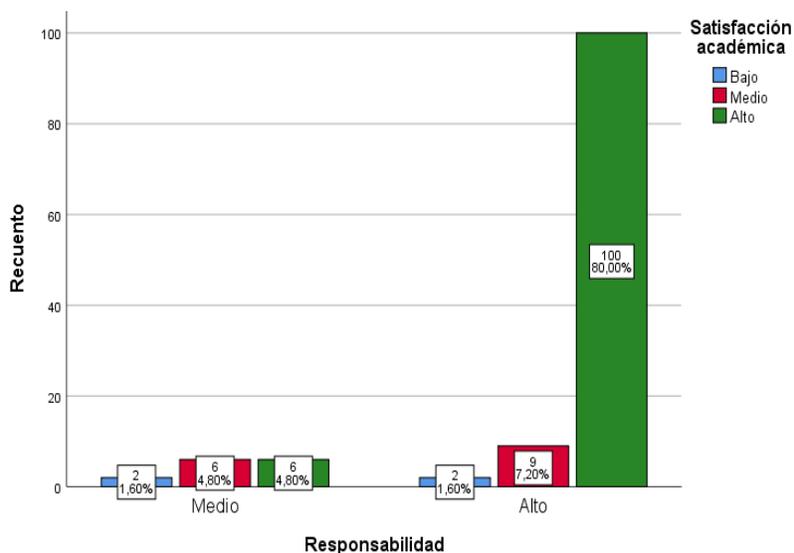
**Figura 5***Calidad del desempeño y la satisfacción académica*

Interpretación:

En cuanto a la calidad del desempeño docente en relación con la satisfacción académica, se aprecia en la tabla 3 y figura 1, que los estudiantes opinan en mayoría que el desempeño de sus docentes es de nivel alto y su satisfacción académica alta (84%) en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 14***Tabla cruzada Responsabilidad y la satisfacción académica*

		Satisfacción académica			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Responsabilidad	Medio	Recuento	2	6	6	14
		% del total	1,6%	4,8%	4,8%	11,2%
	Alto	Recuento	2	9	100	111
		% del total	1,6%	7,2%	80,0%	88,8%
Total	Recuento	4	15	106	125	
	% del total	3,2%	12,0%	84,8%	100,0%	

**Figura 6***Responsabilidad y la satisfacción académica*

Interpretación:

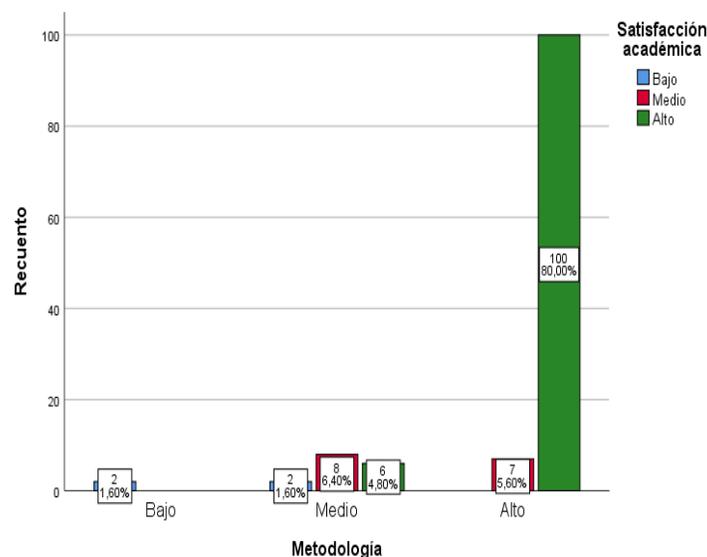
En cuanto a la responsabilidad profesional del docente en relación con la satisfacción académica, se observa en la tabla 4 y figura 2, que los estudiantes perciben en mayoría que la responsabilidad profesional de sus docentes es de nivel alto y su satisfacción académica alta (80%) en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 15***Tabla cruzada Metodología de la enseñanza y la satisfacción académica*

		Satisfacción académica			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Metodología	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	1,6%	0,0%	0,0%	1,6%
	Medio	Recuento	2	8	6	16
		% del total	1,6%	6,4%	4,8%	12,8%
	Alto	Recuento	0	7	100	107
		% del total	0,0%	5,6%	80,0%	85,6%
Total		Recuento	4	15	106	125
		% del total	3,2%	12,0%	84,8%	100,0%

**Figura 7**

*Metodología de la enseñanza y la satisfacción académica*



Interpretación:

En cuanto a la metodología de la enseñanza en relación con la satisfacción académica, se observa en la tabla 5 y figura 3, que los estudiantes perciben en mayoría que la metodología de la enseñanza es de nivel alto y su satisfacción académica alta (80%) en una universidad de Lima, 2023.

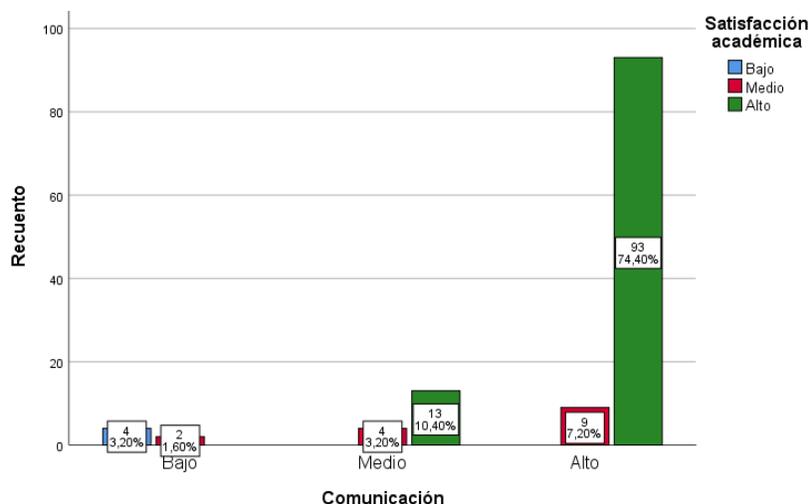
**Tabla 16**

*Tabla cruzada Comunicación y la satisfacción académica*

		Satisfacción académica			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Comunicación	Bajo	Recuento	4	2	0	6
		% del total	3,2%	1,6%	0,0%	4,8%
	Medio	Recuento	0	4	13	17
		% del total	0,0%	3,2%	10,4%	13,6%
	Alto	Recuento	0	9	93	102
		% del total	0,0%	7,2%	74,4%	81,6%
Total	Recuento	4	15	106	125	
	% del total	3,2%	12,0%	84,8%	100,0%	

**Figura 8**

*Comunicación y la satisfacción académica*



Interpretación:

En cuanto a la comunicación docente en relación con la satisfacción académica, se observa en la tabla 6 y figura 4, que los estudiantes manifiestan en mayoría que la comunicación docente es de nivel alto y su satisfacción académica alta (74.4%) en una universidad de Lima, 2023.

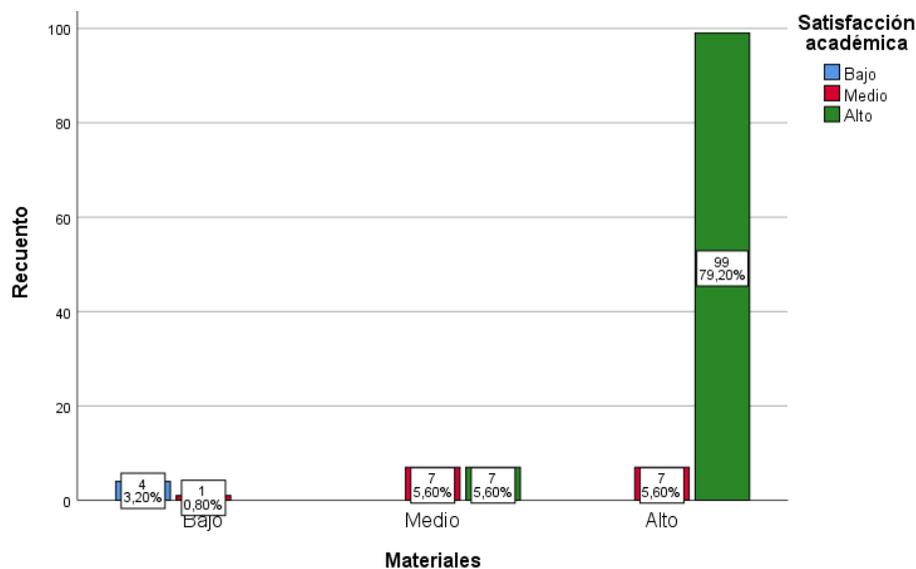
**Tabla 17**

*Tabla cruzada Materiales de enseñanza y la satisfacción académica*

		Satisfacción académica			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Materiales	Bajo	Recuento	4	1	0	5
		% del total	3,2%	0,8%	0,0%	4,0%
	Medio	Recuento	0	7	7	14
		% del total	0,0%	5,6%	5,6%	11,2%
	Alto	Recuento	0	7	99	106
		% del total	0,0%	5,6%	79,2%	84,8%
Total	Recuento	4	15	106	125	
	% del total	3,2%	12,0%	84,8%	100,0%	

**Figura 9**

*Materiales de enseñanza y la satisfacción académica*



Interpretación:

En lo referente a los materiales de enseñanza en relación con la satisfacción académica, se observa en la tabla 7 y figura 5, que los estudiantes manifiestan en mayoría que los materiales empleados por el docente son de nivel alto y su satisfacción académica alta también (79.2%) en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 18**

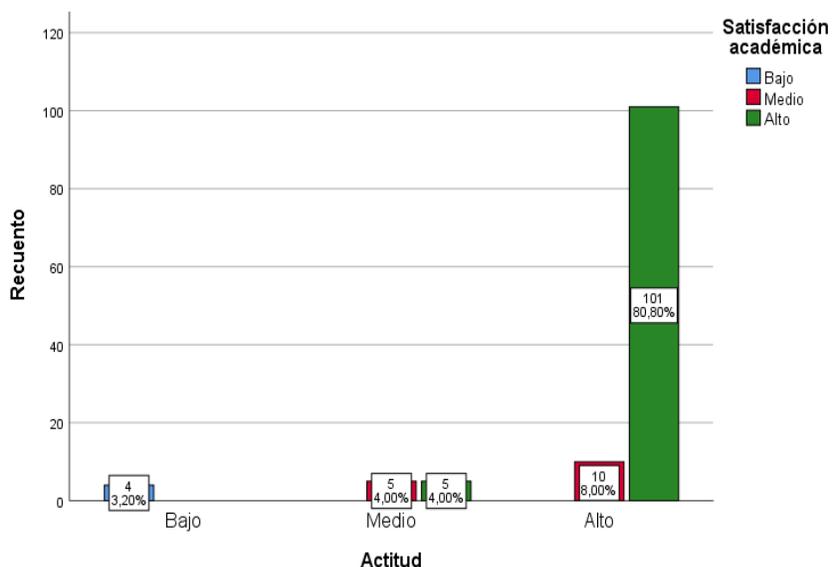
*Tabla cruzada Actitud y la satisfacción académica*

		Satisfacción académica			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Actitud	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	3,2%	0,0%	0,0%	3,2%
Medio		Recuento	0	5	5	10
		% del total	0,0%	4,0%	4,0%	8,0%
Alto		Recuento	0	10	101	111
		% del total	0,0%	8,0%	80,8%	88,8%
<b>Total</b>		Recuento	4	15	106	125

% del total      3,2%      12,0%      84,8%      100,0%

**Figura 10**

*Actitud y la satisfacción académica*



Interpretación:

En lo referente a la actitud del docente en relación con la satisfacción académica, se aprecia en la tabla 8 y figura 6, que los estudiantes sostienen en mayoría que la actitud del docente es de nivel alto y su satisfacción académica alta (80.8%) en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 19**

*Tabla cruzada Evaluación y la satisfacción académica*

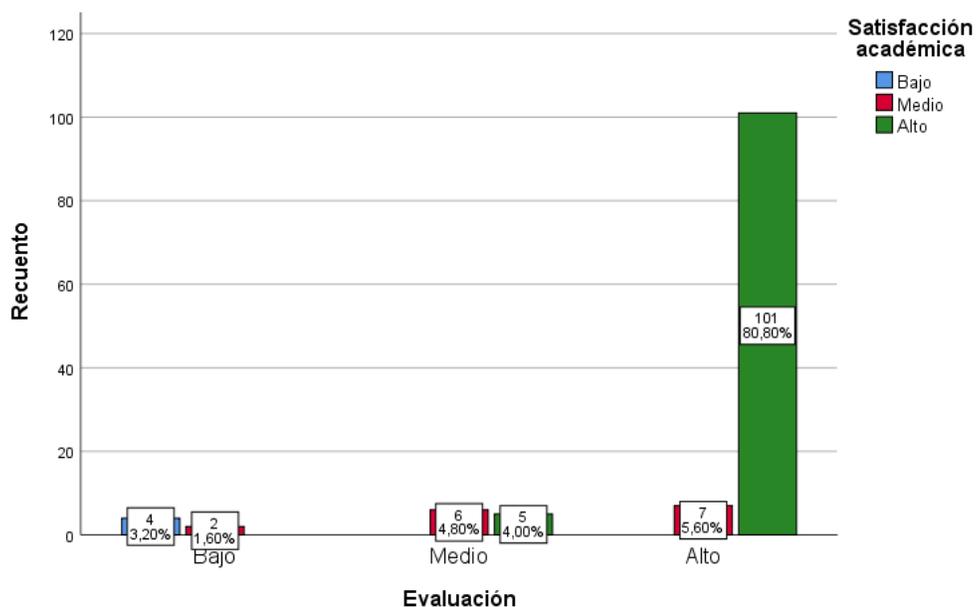
		Satisfacción académica				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Evaluación	Bajo	Recuento	4	2	0	6
		% del total	3,2%	1,6%	0,0%	4,8%
	Medio	Recuento	0	6	5	11
		% del total	0,0%	4,8%	4,0%	8,8%
	Alto	Recuento	0	7	101	108
		% del total	0,0%	5,6%	80,8%	86,4%
Total		Recuento	4	15	106	125

% del total    3,2%            12,0%            84,8%            100,0%

---

**Figura 11**

*Evaluación y la satisfacción académica*



Interpretación:

En lo referente a la evaluación del docente en relación con la satisfacción académica, se aprecia en la tabla 9 y figura 7, que los estudiantes sostienen en mayoría que la evaluación del docente es de nivel alto y su satisfacción académica alta (80.8%) en una universidad de Lima, 2023

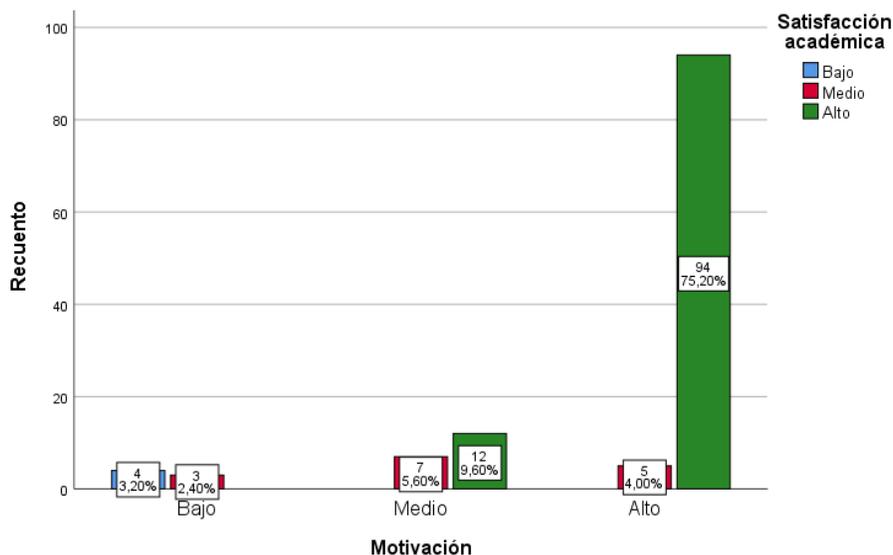
**Tabla 20** *Tabla cruzada Motivación y la satisfacción académica*

		Satisfacción académica			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Motivación	Bajo	Recuento	4	3	0	7
		% del total	3,2%	2,4%	0,0%	5,6%
Medio	Recuento	0	7	12	19	
	% del total	0,0%	5,6%	9,6%	15,2%	
Alto	Recuento	0	5	94	99	
	% del total	0,0%	4,0%	75,2%	79,2%	

Total	Recuento	4	15	106	125
	% del total	3,2%	12,0%	84,8%	100,0%

**Figura 12**

*Motivación y la satisfacción académica*



Interpretación:

En lo referente a la motivación del docente en relación con la satisfacción académica, se aprecia en la tabla 10 y figura 8, que los estudiantes manifiestan en mayoría que la motivación del docente es de nivel alto y su satisfacción académica alta (75.2%) en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 21**

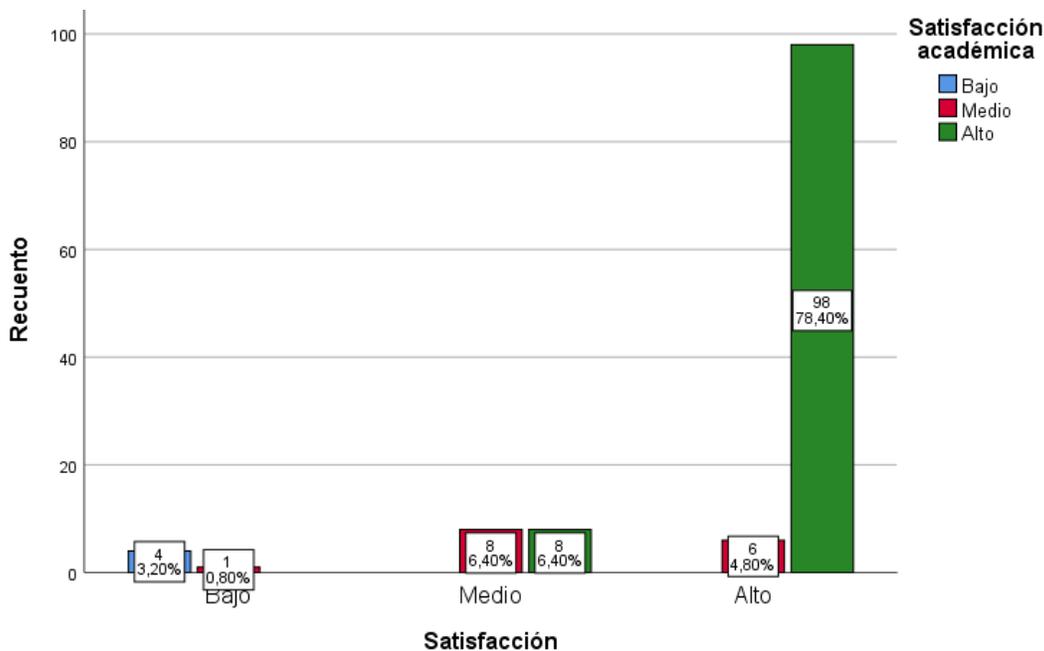
*Tabla cruzada Satisfacción e interés académico y la satisfacción académica*

		Satisfacción académica			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Satisfacción	Bajo	Recuento	4	1	0	5
		% del total	3,2%	0,8%	0,0%	4,0%
Medio	Recuento	0	8	8	16	
	% del total	0,0%	6,4%	6,4%	12,8%	
Alto	Recuento	0	6	98	104	

	% del total	0,0%	4,8%	78,4%	83,2%
Total	Recuento	4	15	106	125
	% del total	3,2%	12,0%	84,8%	100,0%

**Figura 13**

*Satisfacción e interés académico y la satisfacción académica*



Interpretación:

En cuanto a la satisfacción e interés académico en relación con la satisfacción académica, se aprecia en la tabla 11 y figura 9, que los estudiantes manifiestan en mayoría que la satisfacción e interés académico del docente es de nivel alto y su satisfacción académica alta (78.4%) en una universidad de Lima, 2023.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis (si aplica)

Previo a la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad, la cual permitió determinar el tipo de prueba estadística es la adecuada para el contraste de hipótesis.

## Prueba de normalidad

La normalidad de los datos se determinó con el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, pues el tamaño de la muestra es mayor a 50.

**Tabla 22**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad en el Desempeño docente	,206	125	,000
Satisfacción académica	,198	125	,000
Responsabilidad	,220	125	,000
Metodología	,246	125	,000
Comunicación	,212	125	,000
Materiales	,302	125	,000
Actitud	,259	125	,000
Evaluación	,244	125	,000
Motivación	,219	125	,000
Satisfacción	,267	125	,000
Actividad de enseñanza	,212	125	,000
Planeación académica	,209	125	,000
Servicios educativos	,202	125	,000

Al observar la tabla anterior, se observa que la significancia en las variables y dimensiones es  $0.00 < 0.05$ , por lo que se afirma que la muestra no tiene distribución normal, por tal motivo, las hipótesis se contrastaron con la prueba no paramétrica del coeficiente de Spearman.

### **Prueba de hipótesis general.**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa entre la Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**Ha:** Existe una relación entre la Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

### Tabla 23

#### *Prueba de hipótesis general*

*Correlaciones*

			Calidad en el Desempeño docente	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Calidad en el Desempeño docente	Coeficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

#### Conclusión:

Dado que, el coeficiente de Spearman es 0.864, se confirma que la relación entre las variables es directa y muy buena, es decir a medida que la calidad del desempeño docente mejora, la satisfacción académica de los estudiantes aumenta. Además, el valor de la significancia calculada es  $0.000 < 0.05$ , esto indica que la relación es significativa entre las variables.

#### Prueba de hipótesis específicas

##### Prueba de hipótesis específica 1.

**Ho:** No existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**H1:** Existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 24**

*Prueba de hipótesis específica 1*

*Correlaciones*

			Responsabilidad	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

**Conclusión:**

Se observa que, el coeficiente de Spearman es 0.691, lo que indica que la relación entre las variables es buena y directa, es decir a medida que la responsabilidad aumenta, la satisfacción académica también aumenta. Además, el valor de la significancia calculada es  $0.000 < 0.05$ , lo cual es un indicador que la relación es significativa entre la responsabilidad del docente y la satisfacción académica.

**Prueba de hipótesis específica 2.**

**H0:** No existe relación entre la metodología de la enseñanza la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**H2:** Existe relación entre la metodología de la enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 25**

*Prueba de hipótesis específica 2*

*Correlaciones*

			Metodología	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Metodología	Coeficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

**Conclusión:**

Dado que, el coeficiente de Spearman es 0.759, se confirma que la relación entre las variables es directa y buena, es decir a medida que la metodología de la enseñanza mejora, la satisfacción académica de los estudiantes aumenta. Además, el valor de la significancia calculada es  $0.000 < 0.05$ , esto indica que la relación es significativa entre la metodología de la enseñanza y la satisfacción académica.

**Prueba de hipótesis específica 3**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la comunicación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre la comunicación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 26**

*Prueba de hipótesis específica 3*

*Correlaciones*

			Comunicación	Satisfacción académica
			n	
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

**Conclusión:**

Al observar que, el coeficiente de Spearman es 0.859, se afirma que la relación entre la comunicación docente y satisfacción académica es muy buena y positiva, entendiéndose que cuando la comunicación docente es buena, la satisfacción académica es alta. La significancia calculada arrojó un valor de  $0.000 < 0.05$ , lo que confirma que la relación es significativa entre la comunicación docente y la satisfacción académica.

**Prueba de hipótesis específica 4**

**Ho:** No existe relación entre los materiales de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**H4:** Existe relación entre los materiales de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 27**

*Prueba de hipótesis específica 4*

*Correlaciones*

			Materiales	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Materiales	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

**Conclusión:**

Dado que, el coeficiente de Spearman es 0.733, se confirma que la relación entre las variables es directa y buena, es decir a medida que los materiales de enseñanza sean de buen nivel, la satisfacción académica de los estudiantes aumentará. Además, el valor de la significancia calculada es  $0.000 < 0.05$ , esto indica que la relación es significativa entre los materiales de enseñanza y la satisfacción académica.

**Prueba de hipótesis específica 5**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la actitud y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**H<sub>5</sub>:** Existe relación entre la actitud la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

## Tabla 28

### Prueba de hipótesis específica 5

#### Correlaciones

			Actitud	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Actitud	Coefficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

#### Conclusión:

Dado que, el coeficiente de Spearman es 0.733, se confirma que la relación entre las variables es directa y buena, es decir si la actitud del docente es buena, la satisfacción académica de los estudiantes es buena. Además, el valor de la significancia calculada es  $0.000 < 0.05$ , esto indica que la relación es significativa entre la actitud docente y la satisfacción académica.

### Prueba de hipótesis específica 6

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la evaluación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**H<sub>6</sub>:** Existe relación entre la evaluación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 29**

*Prueba de hipótesis específica 6*

*Correlaciones*

			Evaluación	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

**Conclusión:**

Puesto que, el coeficiente de Spearman es 0.825, se afirma que la relación entre las variables es directa y muy buena, es decir cuando la evaluación del docente es buena, , la satisfacción académica de los estudiantes es buena también. Además, el valor de la significancia

calculada es  $0.000 < 0.05$ , lo que indica que la relación es significativa entre la evaluación del docente y la satisfacción académica.

### Prueba de hipótesis específica 7

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la motivación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**H<sub>7</sub>:** Existe relación entre la motivación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 30**

*Prueba de hipótesis específica 7*

*Correlaciones*

			Motivación	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

### Conclusión:

Al observar que, el coeficiente de Spearman es 0.846, se afirma que la relación entre las variables es directa y muy buena, o sea, cuando la motivación del docente aumente, , la satisfacción académica de los estudiantes aumenta. Además, el valor de la significancia calculada es  $0.000 <$

0.05, lo que indica que la relación es significativa entre la motivación del docente y la satisfacción académica.

### Prueba de hipótesis específica 8

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la satisfacción e interés académico y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**H<sub>8</sub>:** Existe relación entre la satisfacción e interés académico y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.

**Tabla 31**

*Prueba de hipótesis específica 8*

#### *Correlaciones*

			Satisfacción	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
Satisfacción académica	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

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

#### Conclusión:

Al observar que, el coeficiente de Spearman es 0.831, se afirma que la relación entre las variables es directa y muy buena, o sea, si la satisfacción e interés académico del docente aumenta, la satisfacción académica de los estudiantes aumenta. Además, el valor de la significancia calculada es  $0.000 < 0.05$ , lo que indica que la relación es significativa entre la satisfacción e interés académico del docente y la satisfacción académica

### 4.1.3 Discusión de resultados

En referencia a la hipótesis general planteada: Si existe relación entre la calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, Lima 2023; se encontró estadísticamente que el  $p=0.000 < 0,005$  y  $Rho = 0.864$  confirman una alta relación entre las variables y que es directa y muy buena, concuerda con lo dicho por Palacios (2021) que en su investigación para determinar la influencia del desempeño docente y la satisfacción estudiantil en una universidad privada, obtuvo en la prueba de significancia un  $P=0.00 < 0.01$ , rechazando la hipótesis nula con la aceptación de la existencia correlacional entre sus dimensiones y un  $Rho = 0.829$  que reafirma una correlación directa y moderada alta, ósea que un alto desempeño del docente se refleja en una muy positiva satisfacción estudiantil; y Surdez et. al (2018) nos recalca sobre la importancia de la relación satisfactoria que deben tener los tutores y docentes hacia los estudiantes cuando brindan asesoría académica o emocional en el proceso de aprendizaje y en el logro de sus metas profesionales, generando satisfacción en ellos.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1: Existe relación entre la responsabilidad profesional y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, Lima 2023, se encontró un  $Rho = 0.691$  poniendo de manifiesto una buena relación directa entre las variables, si una de ellas se incrementara la otra también se incrementará, el valor de la significancia calculada es  $0.000 < 0.05$  reafirma la relación significativa entre la responsabilidad del docente y la satisfacción académica, lo que concuerda con Velásquez (2022) quien en los resultados de su investigación sobre la responsabilidad laboral del docente y su correlación con la gestión académica encontró un  $Rho = 0.635$  registrándose una significancia positiva media, enfatizando que la responsabilidad que tiene el docente tiene relación directa con el actuar en libertad, con la ética y respeto hacia los estudiantes a lo largo de su formación, Minedu (2014), sostiene que la

responsabilidad del docente debe ser ejecutada en forma continua, reflexiva dentro de una institución educativa, permitiendo que el docente demuestre cumplimiento, equidad y honestidad en el ejercicio profesional frente a la comunidad educativa.

Respecto a la Hipótesis específica 2: Existe relación entre la metodología de la enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, Lima 2023, se halló un  $Rho = 0.759$  y un  $p=0.000 < 0.05$  de relación de significancia entre ambas variables, confirmándose que es directa y buena, Hurtado et al. (2021), en su investigación sobre las estrategias de enseñanza – aprendizaje, concluyó que existe entre las dimensiones de las estrategias de enseñanza,  $p < 0.05$ , con  $r = 0.713$  para la estrategia instrumental,  $r = 0.74$  para la satisfacción académica de los estudiantes y  $0.74$  para la estrategia cognitiva – metacognitiva respecto a la satisfacción académica de los estudiantes, una correlación positiva, considerable y significativa estadísticamente, por lo que si el desarrollo de los procesos de enseñanza del docente mejora, el estudiante tendrá una mejor calidad en su formación, complementariamente Minedu (2014) enfatiza en la vigencia y actualidad de los conocimientos científicos que debe ser aplicado a la metodología para lograr mayor satisfacción estudiantil.

Sobre la hipótesis específica 3: Existe relación entre la comunicación docente y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, Lima 2023, en los resultados hubo una significancia de  $0.000 < 0.05$  y un  $Rho = 0.859$ , determinándose una relación significativa entre la comunicación docente y la satisfacción académica; concordando con Mendiburu et al.(2022), que en su investigación de la comunicación asertiva y el desempeño docente obtuvo un nivel de significancia  $p < 0.000$  y con un coeficiente  $Rho = 0.756$  infiriendo que existe una correlación entre las variables positiva y fuerte, que a su vez es estadística, directa y proporcionalmente significativa por lo que afirma que la comunicación asertiva incide en el desempeño docente para

generar el aprendizaje; en opinión de Palacios (2022) – incide en que el docente debe aplicar la flexibilidad para aceptar la diversidad de opinión de los estudiantes, y de otro lado La Madrid (2022), considera al docente como el principal gestor del clima del aula, la comunicación permite mejorar la atención y en consecuencia la mejora en las relaciones entre ambos.

En cuanto a la hipótesis 4: Si existe relación entre materiales de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, Lima 2023, en los resultados mostraron un nivel de significancia de  $p = 0.000 < 0.05$ ,  $Rho = 0.733$  confirmando la relación directa y buena entre las variables, por lo que a medida que los materiales de enseñanza sean de buen nivel, la satisfacción académica de los estudiantes aumentará; en concordancia con este resultado, Trejo (2021) estableció como resultado un  $p = 0.00$ ,  $p < 0.05$  y un coeficiente  $Rho = 0.70$ , concluyendo que existe una relación alta en los entornos virtuales y la satisfacción estudiantil cuyo nivel es muy significativo, actualizando estos espacios virtuales con materiales y recursos disponibles que permita una metodología progresista. Anchundia (2019), enfatiza el uso de materiales didácticos apropiados para una situación de aprendizaje de manera significativa en el espacio y el tiempo; a su vez Andrey et. al (2020), determino que la infraestructura es de vital importancia para la medida y mejora de los procesos educativos.

En la hipótesis 5: Si existe relación entre actitud del docente y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, Lima 2023, se encontró un valor de significancia  $p=0.000<0.05$  y  $Rho=0.733$  con una relación significativa entre las variables, es decir si la actitud del docente es buena, la satisfacción también lo será; acorde a esto, Cortez (2020), en su investigación halló correlación entre la actitud del docente y la calidad de la formación profesional con el nivel de significancia  $p=0.001<0,01$  y  $Rho = 0.822$  siendo esta positiva, muy fuerte, directamente proporcional y con significancia a nivel estadístico es así como un docente universitario con una

adecuada actitud impactará positiva y efectivamente, logrando en los estudiantes una alta calidad formativa; por su parte, Castillo (2019), halló una mejor actitud optima con 5.0 en la escala valorativa demostrando que existe una mayor actitud y disposición (por la seguridad, gusto y motivación) del docente para aprender a manejar las Tics por la facilidad y utilidad en el ejercicio docente.

Sobre la hipótesis específica 6: Si existe relación entre la evaluación del docente y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, Lima 2023, se estableció como resultados un valor de significancia  $p=0.000<0.05$  y  $Rho=0.825$ , y una relación entre las variables directa y muy buena; acorde a este resultado, Cortez (2020), encontró una correlación entre la evaluación y la formación profesional de calidad de los estudiantes con un  $P=0.001<0.05$ ),  $Rho=0.859$ , siendo muy fuerte, con significancia estadística y directamente proporcional, determinándose que sí los mecanismos de evaluación aplicados por el docente son de alta calidad, obtendrá una mejor y más satisfactoria formación académica de los estudiantes; Mireles y García (2022) dicen que una evaluación integral de la calidad y la gestión educativa que mida la satisfacción estudiantil necesita tener en cuenta todos los parámetros (lo pedagógico, los materiales didácticos y la interacción social), para lograr un valor objetivo de dicha satisfacción, Froment et al. (2021) acota que la evaluación de los docentes es predictiva, basado en el nivel de credibilidad de un docente motivador.

Con respecto a la hipótesis específica 7: Si existe relación entre la motivación del docente y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, Lima 2023 se estableció como resultado un valor de significancia  $p = .0.000 < 0.05$  y  $Rho = 0.846$ , siendo la relación entre las variables directa y muy buena, en concordancia a este resultado Chein (2021) en su investigación sobre la satisfacción del desempeño docente con la motivación determinó con los resultados  $p =$

.0.000 < 0.01 y  $Rho = 0.652$ , que existe una correlación directa, altamente significativa; entonces podemos afirmar que hay una relación directa entre las variables, que muestra la importancia del buen desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes; Escribano (2018), por otra parte, nos dice que la innovación es un factor de dinamismo que propicia un ambiente educativo favorable y motivador, permitiendo mayor creatividad en el desempeño del docente.

Con respecto hipótesis específica 8: Si existe relación entre satisfacción e interés académico y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, Lima 2023, determinó un valor de significancia  $p = .0.000 < 0.05$  y  $Rho = 0.831$ , siendo la relación entre las variables directa y muy buena; en esa misma línea, La Madrid (2022) concluye en sus resultados  $p = .0.000 < 0.05$  y  $Rho = 0.817$ , que existe correlación entre la percepción estudiantil de satisfacción y el desempeño del docente, a su vez con  $Rho = 0.633$ , lo que indica que existe correlación entre la percepción estudiantil de satisfacción y la gestión académica por parte del docente es buena y positiva, los estudiantes muestran un gran interés y comprensión del contenido académico impartido; de otro lado, Mireles y García (2022) indican que es el docente el personaje principal del proceso educativo y que brinda a sus alumnos motivación y confianza para el aprendizaje, logrando que este sea un hábito y no una obligación, acrecentando la satisfacción en la comunidad estudiantil.

## CAPITULO V

### 5.1 Conclusiones

#### **Primera:**

Con respecto al objetivo general:

Se estableció que la relación entre la calidad dirigida hacia el desempeño del docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023 presenta una significancia de 0.000 Rho de Spearman en 0.864 determinándose que existe una relación positiva y muy buena, es decir que en la medida que la calidad es positiva y orientada al desempeño docente beneficiara de manera muy buena a la satisfacción académica del estudiante al cumplir las expectativas programadas.

**Segunda:**

Con respecto al objetivo específico 1:

Se logró establecer que la relación entre la responsabilidad hacia el desempeño del docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023 presenta una significancia de 0.000 Rho de Spearman en 0.691 determinándose que existe una relación positiva y buena, es decir que en la medida que la responsabilidad profesional es positiva y orientada al desempeño docente, beneficiara de manera buena y este podrá desarrollar su profesionalidad e identidad con una mayor calidad, lo que incidirá en la satisfacción académica del estudiante y el logro de las metas propuestas por la institución.

**Tercera:**

Con respecto al objetivo específico 2:

Se logró establecer que la relación entre la metodología orientada al desempeño del docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023 presenta una significancia de 0.000 Rho de Spearman en 0.759 determinándose que existe una relación positiva y buena, es decir que en la medida que la metodología de la enseñanza es positiva y orientada al desempeño docente, esta beneficiara de manera buena a la satisfacción académica del estudiante favoreciendo el dominio de los conocimientos.

**Cuarta:**

Con respecto al objetivo específico 3:

Se logró establecer que la relación entre la comunicación orientada al desempeño del docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023 presenta una significancia de 0.000 Rho de Spearman en 0.859 determinándose que existe una relación positiva y muy buena, es decir que en la medida que la comunicación de la enseñanza

es positiva y orientada al desempeño docente; y que la comunicación es clara y precisa, entonces a través del desempeño docente se favorecerá una mayor disposición del estudiante a debatir ideas.

**Quinta:**

Con respecto al objetivo específico 4:

Se logró establecer que la relación entre los materiales de enseñanza orientada al desempeño del docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023 presenta una significancia de 0.000 Rho de Spearman en 0.733 determinándose que existe una relación positiva y buena, es decir que en la medida que los materiales de enseñanza sean muy buenos para el manejo del desempeño docente, estos van a permitir mejorar la performance del estudiante.

**Sexta:**

Con respecto al objetivo específico 5:

Se logró establecer que la relación entre la actitud orientada hacia el desempeño del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad en Lima, 2023 presenta una significancia de 0.000 Rho de Spearman en 0.733 determinándose que existe una relación positiva y buena, es decir que en la medida que la actitud sea buena en el manejo del desempeño docente, esta permitirá desarrollar una actitud de compromiso en los estudiantes.

**Séptima:**

Con respecto al objetivo específico 6:

Se logró establecer que la relación entre la evaluación orientada hacia el desempeño del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de en universidad de Lima, 2023 presenta una significancia de 0.000 Rho de Spearman en 0.825 determinándose que existe una relación positiva y muy buena, es decir que en la medida que la evaluación sea muy buena en el manejo del desempeño docente, esta va a permitir al estudiante determinar sus capacidades y retroalimentarlas.

**Octava:**

Con respecto al objetivo específico 7:

Se logró establecer que la relación entre la motivación orientada hacia el desempeño del docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023 presenta una significancia de 0.000 Rho de Spearman en 0.846 determinándose que existe una relación positiva y muy buena, es decir que en la medida que la evaluación sea muy buena en el manejo del desempeño docente, esto permitirá al estudiante estimularlo a un buen desempeño académico.

**Novena:**

Con respecto al objetivo específico 8:

Se logro establecer que la relación entre la satisfacción e interés académico orientado hacia el desempeño del docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023 presenta una significancia de 0.000 Rho de Spearman en 0.831 determinándose que existe una relación positiva y muy buena, es decir que en la medida que la satisfacción e interés académico sea muy bueno en el manejo del desempeño docente, esta permitirá al estudiante aumentar su grado de interés académico.

**5.2 Recomendaciones**

**Primera:**

A las altas autoridades académicas, fomentar una cultura de calidad hacia el desempeño docente en las organizaciones educativas y propiciar un incremento significativo en el nivel académico de los estudiantes.

**Segunda:**

A la plana docente, sugerirle fomentar entre sus integrantes un mayor espíritu de responsabilidad en el desempeño pedagógico, reflexionar sobre su práctica y experiencia educativa de forma continua, para lograr un mayor compromiso académico de parte de los estudiantes.

**Tercera:**

Al estamento curricular, se le sugiere innovar de manera permanente las estrategias y metodologías de aprendizaje enfatizando el enfoque por competencias, para que permita potencializar las capacidades de los estudiantes e incentivar a una mayor capacitación docente para mejorar la calidad educativa.

**Cuarta:**

Al estamento pedagógico, innovar y crear nuevos canales de comunicación docente – alumnos para una mayor fluidez en la comunicación de manera reflexiva, para un mejor clima de diálogo apropiado y democrático en las sesiones de aprendizaje con el manejo de diferentes estrategias y contenidos modernos.

**Quinto:**

A las altas autoridades universitarias, se les sugiere incorporar permanentemente materiales de enseñanza acordes con los avances tecnológicos y los nuevos requerimientos pedagógicos para la mejora del performance del binomio docente-alumno, en un contexto sociocultural para desarrollar ciudadanía, estimular su creatividad y promover emprendimientos digitales dentro de la comunidad educativa.

**Sexto:**

A la comunidad educativa en general, se le sugiere promover un espíritu de cultivo de valores y actitudes orientados hacia una mejor disposición hacia el proceso formativo, lo que permita al docente gestionar su desarrollo personal, su autoconocimiento y la autorregulación de sus emociones para el logro de un mayor nivel de compromiso en la interacción con el estudiante.

**Séptimo:**

A la plana docente, se sugiere renovar cíclicamente los procesos de evaluación para una mejor toma de decisiones y diseño de programas, y la retroalimentación a todo nivel educativo, acorde con los nuevos enfoques para incentivar la adquisición de mejores niveles de competencia de los estudiantes.

**Octava:**

A la comunidad educativa, se le sugiere fomentar una cultura motivacional del binomio docente – alumno para desarrollar vínculos positivos y generar trabajos colaborativos, estimulando la renovación de vocaciones y compromisos académicos.

**Novena:**

A la plana docente, sugerir redoblar esfuerzos y un mayor compromiso para mejorar la calidad del servicio educativo impartido, y que este acorde con las expectativas de la institución en la búsqueda de la satisfacción del estudiante.

## REFERENCIAS

- Alderete, A. (2018). *Evaluación del Desempeño y Auténtica en el Modelo por Competencias en Secundaria: Un Estudio Mixto. Revista Iberoamericana sobre la calidad, eficacia y cambio en Educación REICE*, 16(3), 103-122.  
[edalyc.org/journal/551/55160077006/html/#:~:text=La%20evaluación%20del%20desempeño%20requiere,de%20manera%20individual%20o%20colaborativa.](http://edalyc.org/journal/551/55160077006/html/#:~:text=La%20evaluación%20del%20desempeño%20requiere,de%20manera%20individual%20o%20colaborativa.)
- Altbach, P. y Salmi, J. (2021, Octubre). Por qué América Latina necesita universidades de clase mundial. *International Higher Education | Enfoque en américa latina*. 108,21-23.  
[http://ceppe.uc.cl/images/stories/recursos/ihe/Numeros/108/revista-ihe\\_108-9.pdf](http://ceppe.uc.cl/images/stories/recursos/ihe/Numeros/108/revista-ihe_108-9.pdf)
- Amanque, H. (2022, 10 de julio). *¿Cuántos docentes tiene la universidad peruana según SUNEDU?*. Arequipa Misti Press. <https://arequipamistipress.com/2022/07/10/cuantos-docentes-tiene-la-universidad-peruana-segun-sunedu/>
- Anchundia, I. (2019). Desempeño docente y su influencia en el aprendizaje del estudiante del bachillerato Manta. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 819-835. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i2.1128>

Andrey, Guataquira, A., Romero, E., y Reyes, P. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *Podium*(8), 37-50. <http://orcid.org/0000-0001-5119-8916>

Anónimo (2018, 13 de setiembre). Bibliotecas virtuales, un recurso de apoyo para la evaluación virtual. *E-Learning Masters*. <http://elearningmasters.galileo.edu/2018/09/13/bibliotecas-virtuales-para-la-educacion-virtual/#:~:text=Las%20bibliotecas%20virtuales%20permiten%20la,o%20sin%20clave%20de%20acceso.>

Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación a los estudios de postgrado*. Fondo editorial Universidad Internacional de Ecuador. <http://164.90.156.149/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2124>

Arteaga, A. (2022, 24 de Setiembre). Investigación correlacional/Guía y diseños y ejemplos. *Testsiteforme*. [https://www.testsiteforme.com/que-es-la-investigacion-correlacional/#google\\_vignette](https://www.testsiteforme.com/que-es-la-investigacion-correlacional/#google_vignette)

Blanco, C., Lobato, F., y Villagra, F. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Macmillan Iberia. [https://books.google.com.pe/books/about/Comunicaci%C3%B3n\\_empresarial\\_y\\_atenci%C3%B3n\\_al.html?id=oMipcQAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Comunicaci%C3%B3n_empresarial_y_atenci%C3%B3n_al.html?id=oMipcQAACAAJ&redir_esc=y)

CAIE. (2023, 10 de febrero). *Cambridge Assessment International Education*. <https://www.cambridgeinternational.org/Images/579619-assessment-for-learning-spanish-.pdf>

- Calle, C. y Guamán, I. (2014). *Rol de docente en la práctica de valores*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cuenca]. Repositorio digital UC.<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20810/1/TESIS.pdf>
- Campos y Cobarrubias, G. (2010). *Introducción al arte de la investigación científica*. PORRÚA. <https://bibliotecas.uncuyo.edu.ar/explorador3/Record/ELB38328>
- Carriazo, C., Pérez, M. y Gaviria, B. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3), 87-95. <https://www.redalyc.org/journal/279/27963600007/html/#:~:text=La%20Planeaci%C3%B3n%20Educativa%20se%20encarga,la%20consecuci%C3%B3n%20de%20tal%20fin.>
- Castillo, J. (2023, 10 de Febrero). *Dirección General de educación superior*. (Lourdes Perez) <http://dges-cba.edu.ar/wp/index.php/desarrollo-institucional/>
- Castillo, R. (2019). *Actitud de los docentes y estudiantes-docentes de la Maestría en Docencia de la Univesidad de La Salle, frente a las tecnologías de la información y comunicación como instrumentos de mediación pedagógica en los procesos enseñanza-aprendizaje*. [Tesis de maestria, Universidad de la Salle]. Repositorio ULS. [https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_docencia/682](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_docencia/682)
- Chavez, N. (2022). *Desempeño docente en las escuelas de negocios y su influencia en la satisfacción de los estudiantes en Lima Metropolitana*. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/2385972b-39ef-47d1-b2d7-0f2fb2850c49>
- Chein, S. y Damián, E. (2022). Motivación y satisfacción del desempeño docente en la modalidad a distancia en estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor

de San Marcos en el año 2021. *Igobernanza*, 4(15), 248-267.

<https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/136>

Consejo Nacional de Educación. (2020). *El proyecto educativo nacional al 2036*. Tarea

Asociación Gráfica Educativa. [https://cdn.www.gob.pe/upl](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1915017/CNE-%20proyecto-educativo-nacional-al-2036.pdf.pdf)

[oads/document/file/1915017/CNE-%20proyecto-educativo-nacional-al-2036.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1915017/CNE-%20proyecto-educativo-nacional-al-2036.pdf.pdf)

Cortéz, L. (2020). *Evaluación del desempeño docente y su relación con la calidad de la formación profesional de los estudiantes de la carrera de Bioquímica y Farmacia de la Universidad Técnica de Machala*. Lima.. [Tesis de Doctor, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio digital UNMSM.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14640/Cortez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14640/Cortez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dioses, N., Morales, H., Díaz, D. y Vasquez, A. (2021, 07 de Mayo). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Telos*, 3(2), 247-266.

<https://www.redalyc.org/journal/993/99366775022/html/>

Dirección General de Educación Superior Universitaria. (2021). *Encuesta nacional de estudiantes en educación superior universitaria 2019, principales resultados*.

<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7743>

Duque, P., Vallejo, S y Rodríguez, J. (2013). *Prácticas Pedagógicas y su relación con el desempeño académico*. [Tesis de doctor, Universidad de Manizales ].

[http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/co/co-](http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/co/co-001/index/assoc/D10001.dir/paulaandreaduque.pdf)

[001/index/assoc/D10001.dir/paulaandreaduque.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/co/co-001/index/assoc/D10001.dir/paulaandreaduque.pdf)

Egido, I. (2005). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa. *Tendencias Pedagógicas*(10), 18-28.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29236/Dialnet-ReflexionesEnTornoALaEvaluacionDeLaCalidadEducativ-1407961.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escribano, E. (2018, 30 de Mayor calidad). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2), 1-25. <https://www.redalyc.org/journal/440/44055139021/html/>

Fernández, M., Sánchez, A. y Heras, D. (2020). Las actividades de enseñanza-aprendizaje en el Espacio Europeo de Educación Superior: las actividades prácticas con herramientas web 2.0. *Revista Academia y Virtualidad*, 13(1), 61-79. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ravi/article/view/4260/4307>

Froment, F., Borhóquez, R., y García, A (2021). El impacto de la credibilidad docente y la motivación del estudiante en la evaluación de la docencia. *Revista española de pedagogía*(280), 413-435. [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/13465/REP%20280\\_ESP-EN\\_Froment.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/13465/REP%20280_ESP-EN_Froment.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gaete, R. (2021). *Influencia supranacional de la UNESCO en la educación superior Latinoamericana en el nuevo Milenio*. *Revista Española de Educación Comparada*, 63-68. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/207025/Gaete.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, L, y Valdés, M. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 479-515. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.255>

Guzmán, M. (2018, 13 de Julio). Importancia de la comunicación en el proceso de aprendizaje. *Aces Education*. <http://educacion.editorialaces.com/importancia-de-la->

comunicacion/#:~:text=En%20definitiva%2C%20la%20comunicaci%C3%B3n%20como,s  
u%20vida%20estudiantil%20y%20personal.

Haro, F., Córdova, N. y Chong, T. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *INNOVA*, 1(10), 145-155.  
<http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index> Correo: [innova@uide.edu.ec](mailto:innova@uide.edu.ec)

Hergert, A. (2023, 11 de abril). 4 consejos para enseñar habilidades duraderas de manera intencional. *Enfoque educación*. <https://blogs.iadb.org/educacion/es/que-son-habilidades-duraderas-transversales/>

Hernández, M. (2016). *Estructuración de un programa de mejora continua para una institución superior*. <http://hdl.handle.net/20.500.11777/2121>

Hurtado, A., Merma, W., Ccorisapra, F., Lazo, Y., y Boza, K. (2021). Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. *Comuni@cción*, 12(3), 217-228. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.559>

Ibáñez, N. (2002). Las emociones en el aula. *Estudios pedagógicos*, (28), 31-45. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052002000100002#:~:text=Como%20emociones%20favorables%20para%20el,miedo%20y%20Otras%20emociones%20desfavorables.](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052002000100002#:~:text=Como%20emociones%20favorables%20para%20el,miedo%20y%20Otras%20emociones%20desfavorables.)

Instituto Europeo de Posgrado (2023, 11 de Octubre). *Las 5 fases de la pirámide de Maslow*. <https://iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de-maslow/>

ISO 21001. (2018). *Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*.  
<https://www.conalepmex.edu.mx/pdf/reglamentos/NormaISO21001-2018.pdf>

- ISO: 9000. (2015). *Sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario* (4ta ed.).  
[https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA\\_ISO\\_9000-2015\\_FyV.pdf](https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9000-2015_FyV.pdf)
- Izarra, D. (2018). La responsabilidad del docente entre el ser funcionario y el ejercicio ético de la profesión. *Revista Educación*, 4(1), 1-12.  
<https://www.redalyc.org/journal/440/44057415012/44057415012.pdf>
- Jiménez, L. (2018). *El enfoque por competencias y su contribución a la calidad educativa*. [Trabajo de titulación, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3839/Trab%20Suf%20Prof%20JIMENEZ%20CHAVEZ%20LORENA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Keeley, J. M., Kelley, J. W., Ismail, E., & Buskist, W. (2016). Excelente Teachers' Perspectives on Excellent Teaching. *Sage journals*, 43(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0098628316649307>
- Kelly, K. (2022, 01 de diciembre). Bootcamps vs. educación tradicional: opciones para formar talento tecnológico. *Enfoque educación*. <https://blogs.iadb.org/educacion/es/bootcamps-talento-tecnologico/>
- La Madrid, A. (2021). *Gestión académica y desempeño docente en la percepción de satisfacción de los estudiantes de medicina de una universidad peruana, 2020*. [Tesis de doctorad, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital UWIENER,  
[//repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5189](https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5189)
- Lamprea, M., y Gómez, C. (2007). Validez en pruebas de escala. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 36(2). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502007000200013#:~:text=Las%20escalas%20como%20instrumento%20de,un%20alto%20nivel%20de%20variabilidad.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502007000200013#:~:text=Las%20escalas%20como%20instrumento%20de,un%20alto%20nivel%20de%20variabilidad.)

- La República (2020, 19 de enero). *México: Universitarios enfrentan bajos salarios y mejores opciones como ambulantes*. Economía. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/20/mexico-universitarios-enfrentan-bajos-salarios-y-mejores-opciones-como-ambulantes>
- Medrano, L., y Pérez, E. (2010). Adaptacion de la Escala de Satisfaccion Academica en la Poblacion Universitaria de Córdoba. *Summa Psicológica UST*, 7(2), 5-14.  
[https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/130492/CONICET\\_Digital\\_Nro.989b12bb-8335-4b71-b53c-91164320593f\\_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/130492/CONICET_Digital_Nro.989b12bb-8335-4b71-b53c-91164320593f_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior, *Docencia universitaria*, 10(2), 29-48.  
[http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_docu/article/view/3704](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704)
- Mendiburu Rojas, A., Intriago, G., Carpio, D., y Oviedo M. (2022). La comunicación asertiva: una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera Educación Básica. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 445-451.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2648/2605>
- MINEDU. (2012). *Marco de un buen desempeño docente, para mejorar tu práctica como maestro y guiar el aprendizaje de tus estudiantes*. Lima: Corporacion Gráfica Navarrete.  
<http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>
- Ministerio de Educación. (2020, 06 de noviembre). *¿Qué son los enfoques transversales?*  
Consultado el 01 de Octubre de 2023.  
<https://sites.minedu.gob.pe/curriculonacional/2020/11/06/que-son-los-enfoques-transversales/>

- Mireles, M., y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 4(2), 1-26.  
<https://www.redalyc.org/journal/440/44070055025/html/>
- Muñoz, M. y Garay, F. (2015). La investigación como forma de desarrollo profesional docente: Retos y perspectivas. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 4(2),  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052015000200023#:~:text=Es%20as%C3%AD%2C%20que%20gracias%20a,sus%20conocimientos%20\(profesional%2C%20base%20y](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052015000200023#:~:text=Es%20as%C3%AD%2C%20que%20gracias%20a,sus%20conocimientos%20(profesional%2C%20base%20y)
- Ortiz, A. (2013). *Modelos pedagógicos y teorías del aprendizaje*. Ediciones de la U.  
<https://tallerdelaspalabrasblog.files.wordpress.com/2017/10/ortiz-ocac3b1a-modelos-pedagc3b3gicos-y-teorc3adas-del-aprendizaje.pdf>
- Pacheco, M., Ibarra, I., Iñiguez, M., Lee, H, y Sánchez, C. (2018). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Revista Digital Universitaria (RDU)*, (9)6.  
<https://www.revista.unam.mx/2018v19n6/evaluacion-del-desempeno-docente-en-la-educacion-superior/>
- Padovan, I. (2020). Teorías de la motivación. Aplicación práctica. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cuyo]. Repositorio digital UC.  
[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)
- Palacios, S. (2021). *Desempeño Docente y su Influencia en la Satisfacción de Estudiantes de una Universidad Privada de Piura, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74921/Palacios\\_QSM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74921/Palacios_QSM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Pérez, L. (2023, 11 de Octubre). *¿Has probado a organizar las cosas que necesitas, según la prioridad que éstas tienen en tu empresa?*. La universidad en internet. <https://www.unir.net/empresa/revista/como-aplicar-la-piramide-de-maslow-para-la-motivacion-laboral-de-tu-equipo/>

Pérez, J., y Gardey, A. (21 de 04 de 2022). *Definicion de aprendizaje*. Retrieved 10 de 02 de 2023, from <https://definicion.de/aprendizaje/>

Perez, L., Perez, R., y Seca, M. (2020). *Metodología de la Invetigación Científica* Maipue. <https://maipue.com.ar/producto/metodologia-de-la-investigacion-cientifica/>

Piña, E. y Cabezas, D. (2014). *Evaluación de la Metodología utilizada por los docentes del área razón y fe en el desarrollo de las materias ética de persona y antropología cristiana, en la universidad politécnica salesiana, sede Cuenca*. [Tesis de Licenciatura, Universidad politécnica salesiana de Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7099/1/UPS-CT003870.pdf>

Quiroa, M. (2020, 01 de Octubre). *Ciclo de Deming*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/ciclo-de-deming.html#:~:text=El%20ciclo%20de%20Deming%20es,funcionar%20de%20manera%20m%C3%A1s%20eficaz.>

RAE. (10 de 02 de 2023). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/calidad?m=form>

Revilla, J. (2021). *Desempeño docente y rendimiento académico en asignaturas de invesetigacion en estudiantes de la Facultad de Educacion UNMSM*.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16751/Revilla\\_mj.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16751/Revilla_mj.pdf?sequence=1)

Resolución Viceministerial N° 052-2020-MINEDU (20 de Febrero de 2020). *Normas Legales*, N° 15289. Diario Oficial El Peruano, 26 de Febrero del 2020. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/445348-052-2020-minedu>

Rodrigues, S. (2021, 06 de diciembre). Presente, pasado y futuro de la educación superior en el mundo. *UNESCO*. <https://www.iesalc.unesco.org/2021/12/06/pasado-presente-y-futuro-de-la-educacion-superior-en-el-mundo/>

Rodríguez, L., García, M., Padilla, O., Hernández, M. y García, J. (2011). La comunicación educativa entre estudiantes, docentes y tutores es un elemento indispensable en la formación de profesionales. Su historicidad. *EFDeportes.com*, 16(156)- mayo de 2011. <http://www.efdeportes.com/>

Romero, T. (2014). Cuestionario de opinión para la evaluación del desempeño docente en la UNANManagua, Nicaragua, Farem-Chontales, *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(2), 1-28. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032014000200010&script=sci\\_abstract&tlng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032014000200010&script=sci_abstract&tlng=es)

Soria, D., Ocaña, Y., Luy, C. y Cuenca, R. (2022). Distance education psychosocial learning environment and graduate students academic satisfaction during the pandemic. *Scielo, education and innovations in the context of modern problems*, 5(3), 1-7. [https://imcra-az.org/uploads/public\\_files/2022-05/17-doc.pdf](https://imcra-az.org/uploads/public_files/2022-05/17-doc.pdf)

SUNEDU. (2021). *III Informe Bienal sobre la Realidad Universitaria en el Perú*. Lima: SUNEDU. <https://unjfsc.edu.pe/wp-content/uploads/2022/03/III-Informe-Bienal-sobre-la-Realidad-Universitaria-en-el-Per%C3%BA.pdf>

- Surdez, E., Sandoval, M., y Yamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educacion y educadores*, 21(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tobón, S.; Rial, A.; Carretero, M. y García, J. (2006). *Competencias, calidad y Educación Superior*. Alma Mater Magisterio.  
<https://bibliotecadigital.magisterio.co/libro/competencias-calidad-y-educacion-superior>
- Trejo, W. (2021). *Entornos virtuales de aprendizaje y la satisfacción percibida en estudiantes de posgrado de una universidad privada, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68517/Trejo\\_CWS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68517/Trejo_CWS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- UNESCO. (2023a, 2 de Octubre). Docentes, Capacitar a los docentes y educadores.  
<https://www.unesco.org/es/teachers>
- UNESCO. (2023b, 07 de Junio). *Informe de seguimiento de Educación en el mundo*.  
<https://gem-report-2017.unesco.org/es/chapter/docentes-responsables/>
- UNIB. (20 de 05 de 2019). Retrieved 10 de 02 de 2023, from  
<https://blogs.unib.org/proyectos/2019/05/20/relacion-entre-la-satisfaccion-del-cliente-y-el-modelo-kano/>
- Universidad Franz Tamayo (2019, 08 de febrero). La educación con enfoque por competencias. Consultado el 02 de Octubre del 2023. <https://unifranz.edu.bo/la-educacion-con-enfoque-por-competencias/#:~:text=El%20enfoque%20por%20competencias%20permite,y%20aprendizaje%20continuo%2C%20entre%20otras.>

Velásquez, M. (2022). *Gestión académica, desempeño docente y satisfacción de estudiantes de ingeniería ambiental en una universidad privada de Lima, 2021*. Lima.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81410/Vel%  
c3%a1squez\\_EM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81410/Vel%c3%a1squez_EM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vergara, C. (2018). Satisfacción laboral docente: Narrativas y experiencias significativas en un entorno de retos. [Tesis de grado, Universidad Casa Grande]. Repositorio digital UCS.

<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1676/2/Tesis1902VERs.pdf>

Villarreal, S. (2019). *Desempeño docente*. [Tesis de bachiller, Universidad Científica del Perú].

Repositorio digital UPC.

<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/826#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20docente%20como%20agente,para%20el%20%C3%A9xito%20del%20estudiante.>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

*Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023*

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?	<b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre la Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023	<b>Hipótesis general</b> Existe una relación directa entre la Calidad del desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023	<b>Variable</b> Calidad en el Desempeño docente	<b>Tipo de investigación</b> Hipotético - Deductivo
<b>Problemas Específicos (PE)</b> PE1: ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?  PE2: ¿Cuál es la relación entre la metodología de la enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?  PE3: ¿Cuál es la relación entre la	<b>Objetivos específicos (OE)</b> OE1: Establecer la relación entre la responsabilidad y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023  OE2: Establecer la relación entre la metodología de la enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023  OE3: Establecer la relación entre la comunicación y la satisfacción académica	<b>Hipótesis específicas (HE)</b> HE1: Existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023  HE2: Existe relación entre la metodología de la enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023  HE3: Existe relación entre la comunicación	<b>Dimensiones</b> Responsabilidad Metodología Comunicación Materiales Actitud Evaluación Motivación Satisfacción	<b>Método de la investigación</b> Método científico  <b>Diseño de la investigación</b> Correlacional  <b>Población</b> Alumnos de una universidad de Lima  <b>Muestra</b> 125 alumnos  <b>Muestreo</b> probabilístico de tipo aleatorio simple

comunicación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?	de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023	y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023		
PE4: ¿Cuál es la relación entre materiales de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?	OE4: Establecer la relación entre materiales de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023	HE4: Existe relación entre materiales de enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023		
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<b>Problemas Específicos (PE)</b>	<b>Objetivos específicos (OE)</b>	<b>Hipótesis específicas (HE)</b>	<b>Variable</b>	<b>Tipo de investigación</b>
PE5: ¿Cuál es la relación entre actitud y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?	OE5: Establecer la relación entre actitud y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023	HE5: Existe relación entre actitud y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023	Satisfacción académica del estudiante	Hipotético - Deductivo
PE 6: ¿Cuál es la relación entre la evaluación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?	OE 6: Establecer la relación entre la evaluación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023	HE 6: Existe relación entre la evaluación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023	<b>Dimensiones</b> Actividad de enseñanza Planeación académica Servicios educativos	Método de la investigación Método científico <b>Diseño de la investigación</b> Correlacional
PE7: ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?	OE7: Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023	HE7: Existe relación entre la motivación y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023.		<b>Población</b> Alumnos de universidad de Lima
PE8: ¿Cuál es la relación entre satisfacción e interés académico y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023?	OE8: Establecer la relación entre satisfacción e interés académico y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023	HE8: Existe relación entre satisfacción e interés académico y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023		<b>Muestra</b> 125 alumnos <b>Muestreo</b> probabilístico de tipo aleatorio simple

## Anexo 2: Instrumentos

### *Escala para evaluar la calidad del desempeño docente* Romero (2014)

Estimado estudiante

La siguiente escala permite medir el desempeño del docente. Por lo tanto, está conformado por interrogantes que hay que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que se considere conveniente. Teniendo en cuenta los siguientes valores:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Se agradece la sinceridad para responder, asegurando la confidencialidad en los datos recaudados, garantizando sus fines académicos.

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
1	Asiste regularmente a clases y si falta justifica (Manda sustituto)					
2	Cumple puntualmente con el horario de clases					
3	En las horas de tiempo libre o tutoría es accesible con los Estudiantes					
4	Domina los contenidos de la materia que imparte					
5	Da a conocer el programa, metodología y evaluación de la asignatura al inicio del curso					
6	Explica de forma ordenada y clara sus clases					
7	Antes de empezar la clase empieza explorando y relacionando el nuevo contenido					
8	Motiva constantemente la participación y diálogo en clases					
9	Este profesor propicia que mi interés por la asignatura Aumente					
10	La cantidad de trabajos y tareas asignadas las considero adecuadas a mi tiempo					

11	Si le hago una consulta me brinda atención individual a la Inquietud
12	Si los datos o información brindada son incorrectos, acepta correcciones del alumno
13	Es respetuoso con los estudiantes y sus ideas
14	Utiliza esquemas, gráficos, medios audiovisuales para el desarrollo de la clase
15	Relaciona el tema con la vida cotidiana o con el perfil de la Carrera
16	Los materiales utilizados y recomendados (folletos, guías) son de mucha utilidad
17	El profesor es exigente con las tareas, trabajos y evaluaciones

18	El grado de exigencia en los exámenes se corresponde con los contenidos impartidos
19	Se muestra dispuesto a razonar la nota obtenida del estudiante que reclama revisión
20	Da a conocer las calificaciones en el plazo establecido
21	Estoy satisfecho con la labor de este profesor
22	El nivel de exigencia académica de la asignatura ha sido oportuna
23	El docente realiza evaluaciones periódicamente de la asignatura. (trabajos, sistemáticos)
24	Entrega a tiempo los resultados de los trabajos Independientes
25	Desarrolla la capacidad investigativa en los estudiantes
26	Manifiesta un trato justo e imparcial con todos los estudiantes
27	Es cuidadoso en su presentación personal
28	Motiva a los estudiantes a asistir a clases
29	¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con el profesor?
30	¿Te gustaría volver a cursar otra asignatura con este profesor?

*Escala para evaluar la satisfacción académica del estudiante*  
Mejías y Martínez (2009) adaptado por Soria, et. al. (2022)

Estimado estudiante

La siguiente escala permite medir la satisfacción académica del estudiante. Por lo tanto está conformado por interrogantes que hay que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que se considere conveniente. Teniendo en cuenta los siguientes valores:

Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca
(S)	(AM)	(AV)	(RV)	(N)
5	4	3	2	1

Se agradece la sinceridad para responder, asegurando la confidencialidad en los datos recaudados, garantizando sus fines académicos.

N°	Pregunta	S	AM	AV	RV	N
1	El profesorado domina los contenidos silábicos y cubren mis expectativas					
2	El profesorado publica artículos académicos de su especialidad en revistas indexadas.					
3	El profesorado expone los contenidos de la asignatura empleando un lenguaje claro y sencillo					
4	El profesorado innova en las actividades del aula durante el desarrollo de las asignaturas					
5	El profesorado practica la ética profesional en el aula.					
6	La evaluación que lleva a cabo el profesorado en torno a mi aprendizaje es justa.					
7	Las calificaciones producto de las evaluaciones se conocen oportunamente.					
8	Las estrategias de enseñanza que utiliza el profesorado en el aula satisfacen mis expectativas.					

---

9	El profesorado utiliza estrategias de enseñanza en el aula con habilidad y destreza.
10	El profesorado utiliza herramientas digitales interactivas en el aula.
11	Los contenidos que se desarrollan en la asignatura s son suficientes
12	Los contenidos que se desarrollan en las asignaturas son actuales.
13	Los contenidos que se desarrollan en las asignaturas se complementan entre sí
14	El profesorado propicia canales de comunicación para contactarlo cuando lo requiera.
15	El profesorado brinda facilidades de comunicación para absolver mis inquietudes sobre la asignatura.
16	El profesorado demuestra un trato amable cuando me comunico con él.
17	El tutor académico muestra un trato cordial cuando me comunico con él.
18	Las actividades de tutoría son pertinentes y me facilitan en la solución de problemas.
19	La plataforma virtual de la institución es amigable y fácil de utilizar.
20	La plataforma virtual me permite interactuar de forma eficiente con mis compañeros y el profesorado.
21	Las sesiones virtuales y sus recursos (diapositivas, documentación de apoyo, foros, videoconferencias, salas virtuales, tareas, evaluaciones virtuales, grabaciones de sesiones virtuales, entre otros) se desarrollan de manera ordenada y plena en los entornos virtuales de aprendizaje.
22	El acceso a la plataforma virtual siempre está disponible.
23	La institución tiene implementado un servicio de biblioteca virtual.
24	La institución me brinda información relevante en cuanto al uso de la biblioteca virtual
25	Los recursos de la biblioteca virtual me sirven para desarrollar mis actividades académicas.

---

### ANEXO 3. Validación de instrumentos

*Calidad del desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023*

N°	Dimensiones /ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Variable: Calidad del desempeño docente</b>								
<b>Dimensión: Responsabilidad</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
1	Asiste regularmente a clases y si falta justifica (Manda sustituto)	x		x		x		
2	Cumple puntualmente con el horario de clases	x		x		x		
3	Entrega a tiempo los resultados de los trabajos, independientes	x		x		x		
<b>Dimensión: Metodología</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
4	Domina los contenidos de la materia que imparte.	x		x		x		
5	Da a conocer el programa, (asignatura) metodología y evaluación de la asignatura al inicio del curso.	x		x		x		
6	Explica de forma ordenada y clara y precisa sus clases	x		x		x		
7	Antes de empezar la clase empieza explorando y relacionando el nuevo contenido	x		x		x		
<b>Dimensión: Comunicación</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias

<b>8</b>	En las horas de tiempo libre o tutoría es accesible con los estudiantes.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>9</b>	Si le hago una consulta me brinda atención individual a la inquietud	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>10</b>	Si los datos o información brindada son incorrectos, acepta correcciones del alumno	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>11</b>	Se muestra dispuesto a razonar la nota obtenida del estudiante que reclama revisión	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>Dimensión: Materiales</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
<b>12</b>	Utiliza esquemas, gráficos, medios audiovisuales para el desarrollo de la clase	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>13</b>	Relaciona el tema con la vida cotidiana o con el perfil de la carrera	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>14</b>	Los materiales utilizados y recomendados (folletos, guías,) son de mucha utilidad	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>Dimensión: Actitud</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
<b>15</b>	Es respetuoso con los estudiantes y sus ideas	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>16</b>	Manifiesta un trato justo e imparcial con todos los estudiantes	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>17</b>	Es cuidadoso en su presentación personal	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>Dimensiones /ítem</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Sugerencias</b>
<b>Dimensión: Evaluación</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
<b>18</b>	La cantidad de trabajos y tareas asignadas las considero adecuadas a mi tiempo	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>19</b>	El profesor es exigente con las tareas, trabajos y evaluaciones	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>20</b>	El grado de exigencia en los exámenes se corresponde con los contenidos impartidos	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		

21	Da a conocer las calificaciones en el plazo establecido	x		x		x			
22	El docente realiza evaluaciones periódicamente de la asignatura. (trabajos, sistemáticos)	x		x		x			
<b>Dimensión: Motivación</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>	
23	Motiva constantemente la participación y diálogo en clases	x		x		x			
24	Este profesor propicia mi interés por la asignatura aumente	x		x		x			
25	Desarrolla (Promueve) la capacidad investigativa en los estudiantes	x		x		x			
26	Motiva a los estudiantes a asistir a clases	x		x		x			
<b>Dimensión: Satisfacción</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>	
27	Estoy satisfecho con la labor de este profesor	x		x		x		<b>Del docente</b>	
28	El nivel de exigencia académica de la asignatura ha sido oportuno	x		x		x			
29	¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con el profesor?	x		x		x			
30	¿Te gustaría volver a cursar otra asignatura con este profesor?	x		x		x			
<b>Dimensiones /ítem</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Sugerencias</b>	
<b>Variable: Satisfacción académica del estudiante</b>									
<b>Dimensión:</b>	<b>Actividad de enseñanza</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>	
31	El profesorado domina los contenidos silábicos y cubren mis expectativas	x		x		x			
32	El profesorado publica artículos académicos de su especialidad en revistas indexadas.	x		x		x			
33	El profesorado expone los contenidos de la asignatura empleando un lenguaje claro y sencillo	x		x		x			

<b>34</b>	El profesorado innova en las actividades del aula durante el desarrollo de las asignaturas	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>35</b>	El profesorado practica la ética profesional en el aula.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>36</b>	La evaluación que lleva a cabo el profesorado en torno a mi aprendizaje es justa.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>37</b>	Las calificaciones producto de las evaluaciones se conocen oportunamente.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>Dimensión: Planeación académica</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b> Sugerencias
<b>38</b>	Las estrategias de enseñanza que utiliza el profesorado en el aula satisfacen mis expectativas.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>39</b>	El profesorado utiliza estrategias de enseñanza en el aula con habilidad y destreza.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>40</b>	El profesorado utiliza herramientas digitales interactivas en el aula.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>41</b>	Los contenidos que se desarrollan en las asignaturas son suficientes	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>42</b>	Los contenidos que se desarrollan en las asignaturas son actuales.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>43</b>	Los contenidos que se desarrollan en las asignaturas se complementan entre sí	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>44</b>	El profesorado propicia canales de comunicación para contactarlo cuando lo requiera.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>45</b>	El profesorado brinda facilidades de comunicación para absolver mis inquietudes sobre la asignatura.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>46</b>	El profesorado demuestra un trato amable cuando me comunico con él.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>47</b>	El docente académico tutor académico muestra un trato cordial cuando me comunico con él.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>48</b>	Las actividades de tutoría son pertinentes y me facilitan en la solución de problemas.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>			
<b>Dimensión: Servicios educativos</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>

<b>49</b>	La plataforma virtual de la institución es amigable y fácil de utilizar.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>50</b>	La plataforma virtual me permite interactuar de forma eficiente con mis compañeros y el profesorado.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>51</b>	Las sesiones virtuales y sus recursos (se desarrollan de manera ordenada y plena en los entornos virtuales de aprendizaje.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>52</b>	El acceso a la plataforma virtual siempre está disponible.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>53</b>	La institución tiene implementado un servicio de biblioteca virtual.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>54</b>	La institución me brinda información relevante en cuanto al uso de la biblioteca virtual	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>55</b>	Los recursos de la biblioteca virtual me sirven para desarrollar mis actividades académicas.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>

**1 Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**3 Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Opinión de aplicabilidad: **Algunos ítems debe mejorar redacción**

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./Mg. Chung Ríos Sandra Victoria

**DNI:** 09645864

**Correo electrónico institucional:** sandrachung71@gmail.com

**Especialidad del validador:**

Metodólogo [ ]

Temático [ ]

Estadístico [ ]

Magister [ x ]

02 de Julio de 2023



.....  
Firma del experto informante

1 **Fertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: **Suficiencia:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** ( SI )

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** /Mg. Rita Haydeé Salazar Tuanama

**DNI:**08488669

**Correo electrónico institucional:**

rita.salazar@uwiener.edu.pe

**Especialidad del validador:** En Soporte Nutricional Farmacológico, Farmacia

**Clínica y Atención Farmacéutica**

Metodólogo [ ]

Temático [ ]

Estadístico [ ]

30 de Junio de 2023



.....  
Firma del experto informante

**1 Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**3 Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./Mg. Jesús Daniel Collanque Pinto

**DNI:** 09401989

**Correo electrónico institucional:**

jcollanque@inen.sld.pe

**Especialidad del validador:**

Metodólogo [ ]

Temático [ ]

Estadístico [ ]

Magister [ X ]

03 de Julio de 2023



.....  
Firma del experto informante

**1 Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**3 Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota: Suficiencia:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Evaluar la cantidad de preguntas. El nivel de tolerancia del estudiante no suele ser alto, así como el tiempo para realizarlo. Precisar el Método de investigación.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable  [ x ]

Aplicable después de corregir  [ ]

No aplicable  [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Nory Maribel Oviedo Sarmiento

**DNI:** 21449745

**Correo electrónico institucional:** nory.oviedo@uwiener.edu.pe

**Especialidad del validador:**

Metodólogo  [ x ]

Temático  [ ]

Estadístico  [ ]

04 de julio de 2023



.....  
Firma del experto informante

1 **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Maruja Baldeón De la Cruz**

**DNI: 10175632**

**Correo electrónico institucional:**

**Especialidad del validador: Doctora en Educación**

Metodólogo [  ]

Temático [  ]

Estadístico [  ]

20 de junio de 2023



.....  
Firma del experto informante

**Anexo 4: Confiabilidad del instrumento****Confiabilidad del instrumento que mide el desempeño docente**

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	20

**Confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción académica**

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 10 de julio de 2023

Investigador(a)  
**Fernando Miguel Escalante Gonzalez**  
**Exp. N°: 0643-2023**

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “**Calidad del desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad de Lima, 2023**” Versión 02 con fecha 28/06/2023.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha 28/04/2023.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Fernando Miguel Escalante Gonzalez y a los investigadores colaboradores (**no aplica**).

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
  
**Yenny Marisol Bellido Fuente**  
**Presidenta del CIEI-UPNW**

## Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORME TESIS-observaciones levantadas (2).docx**

RECuento DE PALABRAS

**22955 Words**

RECuento DE CARACTERES

**133828 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**124 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 9, 2023 11:11 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 9, 2023 11:13 PM GMT-5**

#### ● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)