

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**ESTILOS DE LIDERAZGO DOCENTE Y SATISFACCIÓN
ACADÉMICA DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL EN
LOS ALUMNOS DEL ISTEP SEÑOR DE
LOCUMBA, 2021**

TESIS

PRESENTADA POR:

ANGEL MARINO LUJÁN MÁRQUEZ

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN
EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

TACNA – PERÚ

2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**ESTILOS DE LIDERAZGO DOCENTE Y SATISFACCIÓN
ACADÉMICA DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL EN LOS ALUMNOS
DEL ISTP SEÑOR DE LOCUMBA, 2021**

Tesis sustentada y aprobada el 17 de Marzo del 2023; estando el jurado Calificador integrado por:

PRESIDENTE :
Dr. Raúl Alberto Garcia Castro

SECRETARIO :
M.Sc. William Máximo Bartesaghi Aste

MIEMBRO :
Dr. Ricardo Leónidas Mendoza Salas

ASESOR :
Dr. Ricardo Leónidas Mendoza Salas

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Ricardo Mendoza salas en mi condición de Asesor CERTIFICO que: el informe de tesis titulado: **“ESTILOS DE LIDERAZGO DOCENTE Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL EN LOS ALUMNOS DEL ISTP “SEÑOR DE LOCUMBA, 2021”**, desarrollado por la egresada de la Maestría en Administración y Gestión de la Educación, **ANGEL MARINO LUJAN MARQUEZ**, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia y Administración de la Educación.

Que, conforme al análisis de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG, mediante el software de similitud textual TURNITIN obtiene los siguientes resultados:

Código de identificación de reporte : oid: 23228:220741623

Porcentaje de similitud : 3%

Nivel : Permitido

Por lo que **CERTIFICO QUE LA SIMILITUD** del Informe de Tesis está de acuerdo al nivel **PERMITIDO**. El tenista puede continuar con el proceso de su sustentación de la Tesis.

Se emite el presente certificado para los fines correspondientes.

04 marzo 2023



Dr. Ricardo Mendoza salas
Código Orcid: 0000-0002- 2438-9722
Docente Asesor

DEDICATORIA

A Dios por este acompañarme en cada paso que doy.

A mi familia por su apoyo incondicional, en especial a mi esposa Yanet, a mis hijos Daniela, Angelo y Abdiel.

A mi asesor de tesis, Dr. Ricardo Mendoza Salas, por su guía, y a todos los docentes y amigos que me apoyaron en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD OBSERVADA	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS	4
1.4.1 Objetivo general	4
1.4.2 Objetivos específicos	4
1.5. HIPÓTESIS	5
1.5.1 Hipótesis general	5
1.5.2 Hipótesis específicas	5
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.2 BASES TEÓRICAS	9
2.2.1 Definición de liderazgo	9
2.2.2 Importancia del liderazgo	11
2.2.3 Liderazgo pedagógico	11
2.2.4. Características del líder	12

2.2.5.	Estilos de liderazgo	13
2.2.6.	Definición de satisfacción	14
2.2.7.	Satisfacción de los estudiantes en el sistema educativo	15
2.2.8.	Importancia de la satisfacción estudiantil	15
2.2.9.	Importancia de medir la satisfacción de los estudiantes	16
2.2.10.	Causas y consecuencias de la insatisfacción	16
2.2.11.	Dimensiones de la satisfacción en educación	17
2.2.3.	Definiciones claves	20
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		22
3.1.	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	22
3.1.1.	Tipo de investigación	22
3.1.2.	Nivel de investigación	22
3.1.3.	Diseño de investigación	22
3.2.	CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	23
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	23
3.3.1	Unidad de análisis	23
3.3.2	Población	24
3.3.3	Muestra	24
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	24
3.4.1.	Técnica de recolección de datos	24
3.4.2.	Instrumento de recolección de datos	24
3.5.	ESTRATEGIA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	24
3.6	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS	25
3.7	INSTRUMENTOS, EQUIPOS, MATERIALES E INSUMOS	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		26

4.1	RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA	26
4.2	RESULTADOS SOBRE EL LIDERAZGO DOCENTE	46
4.3	PRUEBA DE HIPÓTESIS	50
4.3.1	Hipótesis específicas	50
4.3.2	Comprobación de hipótesis general	50
	DISCUSIÓN	53
	CONCLUSIONES	54
	RECOMENDACIONES	55
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
	ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comunicación del docente	26
Tabla 2. Programación de contenidos	28
Tabla 3. Materiales de aprendizaje	30
Tabla 4. Métodos de enseñanza	32
Tabla 5. Evaluación	34
Tabla 6. Retroalimentación	36
Tabla 7. Socialización	38
Tabla 8. Tecnología	40
Tabla 9. Habilidad técnica para la enseñanza virtual	42
Tabla 10. Nivel de satisfacción académica	44
Tabla 11. Nivel de liderazgo docente	46
Tabla 12. Estilos de liderazgo docente	48
Tabla 13. Prueba de hipótesis	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comunicación del docente	27
Figura 2. Programación de contenidos	29
Figura 3. Materiales de aprendizaje	31
Figura 4. Métodos de enseñanza	33
Figura 5. Evaluación	35
Figura 6. Retroalimentación	37
Figura 7. Socialización	39
Figura 8. Tecnología	41
Figura 9. Habilidad técnica para la enseñanza virtual	43
Figura 10. Nivel de satisfacción académica	45
Figura 11. Nivel de liderazgo docente	47
Figura 12. Estilos de liderazgo docente	49

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue explicar cómo influye los estilos de liderazgo docente en la satisfacción académica de la enseñanza virtual de los alumnos del ISTP, Señor de Locumba, en el año 2021. Es un trabajo de carácter local, de tipo básico, con diseño no experimental a nivel explicativo observacional. La población de estudio fue de 55 alumnos quienes respondieron a los cuestionarios que fueron validados por expertos. Los resultados indican que la mayoría de los alumnos se encuentran regularmente satisfechos (60 %), el 5,5 % en un nivel alto y el 3,6 % muy alto. En cuanto al liderazgo con más alto nivel obtiene 3,606 puntos el liderazgo Transformacional-carisma, de una puntuación máxima de 5 puntos, DS. 0,743 y un intervalo de confianza de 3,4; 3,8. El liderazgo autoritario presenta la puntuación más baja de 2,945 puntos. La prueba de hipótesis reportó un $\alpha = 0,00$, comprobando que los estilos de liderazgo docente sí influyen significativamente en la satisfacción académica de la enseñanza virtual de los alumnos del ISTP, Señor de Locumba, en el año 2021. Esta influencia conforme al reporte de la tabla del resumen del modelo, indica que el modelo explica la satisfacción académica en 72,8. Finalmente, se concluye que los estilos de liderazgo son factores que afectan directamente a la satisfacción académica, principalmente el liderazgo transformacional de inspiración y el liderazgo transaccional de recompensa contingente.

Palabras clave: Estilos de liderazgo, satisfacción academia.

ABSTRACT

The purpose of the work was to explain how teacher leadership styles influence the academic satisfaction of virtual teaching of ISTP students, Señor de Locumba, in the year 2021. It is a work of a local nature, of a basic type, with a non-specific design. experimental to explanatory observational level. The study population was 55 students who answered the questionnaires that were validated by the authors. The results indicate that the majority of students are regularly satisfied (6 %), 5,5 % high and 3,6 % very high. Regarding leadership with the highest level, it obtains 3,606 points (Transformational-charisma) out of a maximum score of 5 points, DS. 0,743 and a confidence interval of 3.4;3.8. Authoritarian leadership presents the lowest score of 2,945 points. The hypothesis test reported an $\alpha = 0,00$, verifying that teacher leadership styles do significantly influence the academic satisfaction of virtual teaching of ISTP students, Señor de Locumba, in the year 2021. This influence according to the report of the model summary table, indicates that the model explains academic satisfaction in 72,8. Finally, it is concluded that leadership styles are factors that directly affect academic satisfaction, mainly inspirational transformational leadership and contingent reward transactional leadership.

Keywords: Leadership styles, academic satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El uso de datos almacenados en diversas bases de datos ha generado nuevos conocimientos en forma rápida. Las tecnologías están revolucionando la manera de interactuar en la académica. Esto requiere mayor capacidad de acceso para el estudiante, ofreciéndole nuevas vías de interacción (Ruiz y Domínguez, 2006). Llevar clases virtuales, resulta una necesidad, debido al escenario ocasionado por el COVID -19, en este sentido se implementaron programas de educación a distancia, utilizando distintas plataformas para el dictado de clases. Sin embargo, estos cambios realizados han afectado la satisfacción académica de los alumnos, motivo por el cual se ha llevado a cabo la presente investigación. Cuyo objeto el averiguar si factores como los estilos de liderazgo afectan la satisfacción.

Para la presentación del resultado se presenta en el capítulo I, las descripciones y planteamiento del problema. En la segunda parte se hace un desarrollo teórico de las variables como la satisfacción y los estilos de liderazgo. El tercer componente hace referencia a los métodos utilizados para la investigación. En el cuarto estadio se presentan resultados en tablas y figuras, además la comprobación de hipótesis, por último, las conclusiones y recomendaciones de mejora.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD OBSERVADA

La incorporación de la tecnología en el proceso educativo es una realidad; esto ha significado mayor capacidad de acceso y flexibilidad para el alumno, ofreciéndole nuevas vías de interacción, refiere Ruiz y Domínguez (2006). Hoy en día llevar clases virtuales, es una necesidad, si el estudiante desea continuar con su educación, estas circunstancias se dan debido al escenario que tenemos por el COVID -19, y no solo dentro de nuestro país, sino a nivel mundial, trayendo consigo cambios drásticos en la educación.

Si bien es cierto se implementaron diversos programas de educación a distancia, utilizando distintas plataformas para el dictado de clases, así como también modelos educativos basados en dinámicas estables, compuestas de diversos componentes pedagógicos, curriculares y didácticos, no se tiene certeza de si los estudiantes de educación a distancia estén satisfechos con las distintas tipologías de modelos de educación a distancia que se les ofrece (Domínguez y Rama, 2013); por ello, se revisará la literatura de forma sistemática referente a la temática de la satisfacción de los estudiantes de la educación virtual.

La pandemia provocó de la noche a la mañana una enseñanza a distancia, donde los docentes tuvieron que garantizar la continuidad pedagógica a través de cursos en línea, utilizando un celular y en los países donde existe poco o ningún acceso a internet se utilizó la radio y la televisión para que los estudiantes mantengan el aprendizaje. La mayoría de los estudiantes carecen de herramientas, programas y acceso a internet para poder desarrollar los contenidos pedagógicos que obedecen de la tecnología.

El formato de educación virtual fue desarrollado para adultos, convirtiéndose en un desafío para los estudiantes del nivel inicial, primaria y secundaria, quienes tuvieron que adaptarse al mundo digital. Los alumnos y docentes asumieron el reto del uso de la

tecnología, y casi el 98 % de docentes mantiene comunicación con los estudiantes a través del aplicativo WhatsApp; sin embargo, en zonas muy alejadas no hay acceso a internet, pero ciertamente existen habilidades y competencias que han desarrollado los docentes y alumnos por naturaleza de las circunstancias, el acompañamiento y seguimiento es importante con respecto a las evaluaciones, los docentes pueden aun motivar a la investigación y promover el aprendizaje autónomo de situaciones de la realidad en los estudiantes. El sector educativo ha implementado herramientas para continuar con el aprendizaje de los estudiantes en el Perú, pero la realidad es que la pandemia ha afectado a nivel global, lo que lleva a afrontar las dificultades con creatividad (Fundación Wiese, 2020)

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cómo influyen los estilos de liderazgo docente en la satisfacción académica de la enseñanza virtual de los alumnos del ISTP Señor de Locumba, en el año 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son los estilos predominantes de liderazgo docente en el ISTP, Señor de Locumba?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción académica de la enseñanza virtual en los alumnos del ISTP, Señor de Locumba?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación teórica, la presente investigación, tratará de generar una explicación teórica y un debate académico entre las variables a investigar, con el fin de profundizar en los conocimientos sobre la satisfacción de los alumnos de la Educación Superior Tecnológica y su relación con el liderazgo de los docentes que tiene a su cargo los procesos de enseñanza. Todo ello en el entorno de la emergencia sanitaria motivada por la pandemia de la Covid 19.

Justificación metodológica, la investigación, pretende desarrollar estrategias de recogida de datos en escenarios virtuales, incluyendo la aplicación de instrumentos que se ajusten a estas necesidades. También ofrece un proceso de validación de instrumentos que pueden ser utilizados por otros investigadores, con el fin de medir la variable satisfacción y liderazgo docente.

Desde el punto de vista práctico, se identificarán elementos que componen la satisfacción de la enseñanza virtual, que pueden ser aprovechados por los docentes y directivos de las instituciones educativas de educación superior. Esto posibilita dotar de conocimientos necesarios para la toma de decisiones en comunidad educativa, orientadas a la mejora de las condiciones académicas en la prestación de los servicios académicos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Explicar cómo influyen los estilos de liderazgo docente en la satisfacción académica de la enseñanza virtual de los alumnos del ISTP, Señor de Locumba, en el año 2021

1.4.2 Objetivos específicos

- a.** Identificar los estilos predominantes de liderazgo docente en el ISTP, Señor de Locumba.
- b.** Determinar el nivel de satisfacción académica de la enseñanza virtual en los alumnos del ISTP, Señor de Locumba.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

Los estilos de liderazgo docente influyen significativamente en la satisfacción académica de la enseñanza virtual de los alumnos del ISTP, Señor de Locumba, en el año 2021

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) El estilo de liderazgo transformacional carismático es el estilo predominante entre los docentes en el ISTP, Señor de Locumba.
- b) Existe un nivel regular de satisfacción académica de la enseñanza virtual en los alumnos del ISTP, Señor de Locumba.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones de la investigación se reducen al tamaño de la muestra debido a que solo se limitó a analizar a las unidades muestrales de una institución educativa de educación superior no universitaria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Moreno (2018) en su tesis titulada “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda”, utilizó una metodología que involucra una investigación de tipo básica, con un diseño transversal no experimental, de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Para realizar el estudio estructuró un cuestionario y de esta manera determinar el nivel de satisfacción usando la escala de Likert de 5 niveles. Los resultados evidencian que el nivel 1 (20 %) para la actitud “muy insatisfecho”, nivel 2 (40 %) para la actitud “insatisfecho”, nivel 3 (60 %) para la actitud “indiferente”, el nivel 4 (80 %) para la actitud “satisfecho” y el nivel 5 (100 %) para la actitud “muy satisfecho”. Por lo tanto, se concluye que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas, se sienten bien atendidos educativamente, existe una constancia en la calidad de servicio, existe equipamiento e infraestructura adecuada y valoran más la importancia de seguir estudiando una carrera técnica que permite una rápida empleabilidad.

Alqurashi (2018) publicó su artículo “Predecir la satisfacción del alumno y el aprendizaje percibido en entornos de aprendizaje en línea”. La metodología involucra la utilización de una variedad de instrumentos de encuesta, que permitió la recopilación de información sobre la percepción de los estudiantes de su OLSE, y su interacción con el contenido del curso (LCI), curso instructor (LII) y otros estudiantes (LLI) para comprender si predicen significativamente la satisfacción del estudiante y el aprendizaje percibido, en un total de 167 estudiantes graduados y universitarios llenaron la encuesta. Se utilizó un software estadístico G que lanzo un valor p. de 05. Y un efecto medio tamaño de .15 para una prueba de regresión múltiple lineal. Por lo tanto, los estudiantes calificaron su nivel de confianza en una escala de tipo Likert de 5 puntos. Los resultados evidencian que la puntuación media más alta de las cuatro variables independientes fue OLSE (M =4,49; SD = 0,51 seguido del LCI (M = 3,99; SD = 0,83) y LII (M = 3,98; SD

= 0,79 LLI tuvo la puntuación media más baja ($M = 3,05$; $SD = 1,28$) de todas las variables independientes, el puntaje promedio para el aprendizaje la satisfacción fue de 4,05 ($DE = 1,07$). Los coeficientes alfa de Cronbach para todas las subescalas fue 0,7 que indica una buena fiabilidad. Se concluye que es más probable que se tenga una alta satisfacción del estudiante y tazas de aprendizaje percibidas si los estudiantes acuden a un curso en línea con alta confianza en sus capacidades de obtener una buena calificación, lidiar con temas difíciles, enfrentar desafíos, completar actividades en línea y administrar horarios se descubrió que la interacción entre el alumno y contenido es el predictor más crítico del alumno, así como un predictor significativo del aprendizaje percibido.

Chitkushev, et. al, (2014) publicaron el artículo “Factores de Impacto del aprendizaje digital: satisfacción del estudiante y rendimiento en cursos en línea”. La metodología involucra la recolección de datos de 93 secciones de clases en línea impartido en 18 semestres desde el 2007 hasta el 2013 observando a un total de 4920 estudiantes a los que se aplicó una encuesta basada en la escala de Likert de cinco niveles. La tasa de respuesta para la encuesta varió del 16 % al 100 % con una media de 43 % y estándar de desviación del 15 %. Los resultados evidencian que se apuntan a varias correlaciones entre los parámetros observados, primero la satisfacción general con el instructor se correlacionó con la satisfacción general con el curso; donde se demostró estadísticamente que no es probable que los estudiantes estén satisfechos con un supuesto, sino que están satisfechos con el instructor. Y viceversa si los estudiantes están satisfechos con el instructor es muy probable que estén satisfechos con el curso. El segundo hallazgo demuestra que, si los estudiantes estaban satisfechos con sus facilitadores, tenían más probabilidades de estar satisfechos con su instructor y la tercera relaciona la satisfacción general con el curso y la satisfacción con los facilitadores. Se concluye que los resultados iniciales sobre las interdependencias del curso en línea y los parámetros de satisfacción muestran que la satisfacción del curso del estudiante está fuertemente correlacionada con la satisfacción del instructor estudiantil y la satisfacción del estudiante con los facilitadores y por otro lado, la correlación de los estudiantes con la satisfacción con los facilitadores no tienen estadísticamente correlación significativa con la distribución final de calificaciones. Los futuros estudios de parámetros de satisfacción deben analizar las tendencias dentro de la ejecución múltiple del mismo

curso, así como la correlación de parámetros de satisfacción con otras métricas de clase en línea como tamaño del material del curso, bajas tasas y desempeño de los estudiantes.

Cassidy (2016) en su artículo titulado “Entornos virtuales de aprendizaje como factores mediadores en la satisfacción de los estudiantes con la enseñanza y el Aprendizaje en la Educación Superior”, utilizó una metodología involucra un diseño retrospectivo de medidas mixtas (periodo VLE: pre vs. Post; módulo Core vs. Elegido). Los datos de satisfacción se recopilaron mediante un cuestionario estándar de evaluación de módulo de estudiantes (MEQ), los datos se originaron a partir de cuatro cohortes de estudiantes separados en cuatro periodos del año académico, la muestra incluyó un total de 128 estudiantes de pregrado de psicología de segundo año de la Universidad de Reino Unido, el cuestionario consta de dos declaraciones tipo Likert cerradas y preguntas abiertas. Se evidencian resultados que en cada uno de los periodos ha marcado un aumento entre 40% y 52% en el porcentaje de estudiantes respondiendo extremadamente satisfecho, también se evidencia una caída en el porcentaje de estudiantes que respondieron estar insatisfechos 39%. Se concluye que los resultados mostraron que los estudiantes informaron estar más satisfechos en una serie de áreas de enseñanza y aprendizaje después de la introducción de un entorno virtual para apoyar la entrega de módulos de pregrado. Sin embargo, la satisfacción mejorada solo se informó para uno de los módulos estudiados y hubo evidencia de una respuesta negativa de algunos estudiantes a la introducción del VLE. Por lo tanto, el diseño y la implementación de VLE deben ser pragmáticos y sensibles a las demandas contextuales de cualquier instancia particular del aprendizaje, se sugiere evaluar el impacto de los VLE a través de la experiencia del estudiante, la enseñanza y el aprendizaje pueden ofrecer un indicador más sensible y auténtico.

Ashby y Broughan (2015), publicaron el artículo “Factores que afectan el uso de los estudiantes de entornos virtuales de aprendizaje”. La metodología involucra una investigación cualitativa, basada en revisión bibliográfica y para la recolección de información aplicó una encuesta para conocer los factores que afectan el uso de EVA (Entornos Virtuales de Aprendizaje) en los estudiantes de psicología siendo un total de 90. Los resultados evidencian que la experiencia previa (EVA) fue un predictor

significativo del nivel de compromiso entre el alumno y el EVA. Los estudiantes que informaron sentirse avergonzados cuando utilizan las instalaciones interactivas comprometidas menos que las quien reportó poca o ninguna vergüenza, por lo tanto, la investigación demuestra que no se puede esperar que los estudiantes participen activamente en los EVA, ya que necesitan ser educados y alentados a adoptar este nuevo método de enseñanza y aprendizaje efectivamente con el fin de alcanzar su máximo potencial. En conclusión, los factores que afectan el uso de los EVA y la reticencia de los estudiantes a participar de los componentes interactivos de los EVA, son elementos esenciales para el proceso de aprendizaje, y para que no se sientan avergonzados de usar las instalaciones en línea se sugiere que los estudiantes adopten esta nueva forma de aprendizaje con el apoyo y orientación adecuada de sus tutores.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Definición de liderazgo

La palabra líder es en nuestro idioma una trascripción fonética de la voz inglesa *leader*, la misma que permite definir a toda persona con cualidades nítidamente distinguibles que lo hacen o configuran como caudillo, jefe o guía de cualquier agrupación o colectividad. Dicha definición está ceñida estrictamente con lo lingüístico; sin embargo, permite tener un acercamiento bastante aproximado al concepto real de líder.

A lo largo de los años, muchos estudiosos han buscado una definición que realmente se acerque al concepto que encierra esta palabra, así, por ejemplo:

Cornejo y Rosado (1995), uno de los más destacados estudiosos latinoamericanos de la excelencia en la organización, lo hace de la siguiente manera “...ser líder es fundamentalmente hacer a través de los demás, lo cual, indica que cualquiera que tenga subordinados adquiere la condición de líder” (p. 14).

Drucker (1997), por su parte plantea que “la única definición de líder, es alguien que tiene seguidores” (p. 12).

Para Mintzberg (1986), el “liderazgo es el proceso interpersonal mediante el cual los directivos tratan de influir sobre sus colaboradores para que logren metas de trabajo prefijadas” (p. 195).

Así planteada la idea puede sonar sencilla, pero ¿qué acción o actitud provee a un individuo de seguidores o subordinados? Tradicional e históricamente, el concepto de líder se halló ligado a aquellos seres con suficiente capacidad innata y convicción para transmitir sus valores y creencias (aun cuando estos estuvieran desligados de la ética y la moral) a sus pueblos y naciones, guiándolos a estos hacia los objetivos y metas por él delineados, ejemplos de estos líderes históricos los encontramos en personajes tales como: Moisés, Alejandro, Julio César, Napoleón, Hitler, entre otros.

Hoy en día, dicho concepto ha evolucionado, y se ha desligado de aquella imagen clásica en la que un líder desde un punto en lo alto se dirige a las muchedumbres ávidas por recibir sus palabras y órdenes. Las sociedades, las situaciones y en sí el Hombre ha cambiado mucho, y la concepción de fe ciega hacia un líder ha fenecido.

Más allá de las múltiples y diversas definiciones existentes, muchas de ellas divergentes entre sí; es innegable señalar que en el quehacer social de la Humanidad desde el comienzo de los tiempos; ha existido, existe y existirá una interminable lista de distinguidos personajes reconocidos por la historia como líderes notables.

Las organizaciones y la ciencia administrativa han asumido para sí estos conceptos. Así, la administración como ciencia se enfoca en darle forma, de manera consciente y constante.

Y es que, las organizaciones trascienden lo estrictamente material y económico hallándose básicamente constituido por el componente humano; esto es, el grupo configurado y dedicado a una acción colectiva. Para formalizar la vinculación del grupo

con la organización y el logro de la acción colectiva, que por lo general es una tarea, surge la figura del gerente o gestor.

2.2.2 Importancia del liderazgo

Es casi reiterativo señalar que todos los procesos históricos, tanto filosóficos, religiosos, políticos, etc., han sido generados o conducidos por líderes. Bien se ha dicho que la misión del líder consiste en crear una Visión. Y cuando el pensamiento de un individuo llega a convertirse en creencia de la multitud, no hay nadie que pueda contenerlo (Bohlander, 2001, p.278).

- Es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir.
- Una organización puede tener una plantación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado.
- Es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización.

Por el contrario, muchas organizaciones con una planeación deficiente y malas técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la presencia de un liderazgo dinámico.

2.2.3 Liderazgo pedagógico

El líder pedagógico es capaz de guiar a su grupo para alcanzar sus objetivos y metas, permitiendo mejorar los aprendizajes de los estudiantes. Promoviendo la motivación de los maestros, el desarrollo de las habilidades y capacidades de cada uno de ellos y el mejoramiento de las condiciones para la preparación de sus labores.

El liderazgo pedagógico implica, en esencia, el liderazgo docente, siendo metas de ambos la optimización de los procesos de enseñanza y aprendizaje, el desarrollo escolar participativo y el crecimiento de la escuela como organización que aprende. En el marco del liderazgo pedagógico, el liderazgo docente es una estrategia central para convertir a la escuela en una organización profesional de aprendizaje (Mujis y Harris,

2003; Katzenmeyer y Moller, 2001). Así, el liderazgo docente trae aportes esenciales al desarrollo escolar y la mejora de la calidad educativa (Seitz y Capaul, 2007).

Los efectos positivos del liderazgo docente se muestran, en primera instancia, en el desarrollo profesional de los mismos profesores. Las prácticas y actitudes de liderazgo impulsan de manera significativa su desarrollo al expandir su noción de aprendizaje, enseñanza y escuela y al concientizarlos sobre el hecho de que el ejercer liderazgo y el aprender están intrínsecamente ligados. La evidencia empírica indica que el liderazgo docente tiene un impacto positivo en la autoestima y satisfacción de los profesores, lo que conlleva a incrementar su motivación, tener mejores rendimientos (Mujis y Harris, 2003) y, con ello, a mejores resultados de aprendizaje de los estudiantes.

2.2.4 Características del líder

Como punto de partida es indudable decir que el liderazgo debe implicar más allá del líder a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo, dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo; si no hubiera a quién ordenar, las cualidades del liderazgo del gerente serían irrelevantes. El verdadero líder es apasionado, tiene ideas innovadoras, hace siempre bien las cosas, está dispuesto aprender y trabaja en equipo con sus colaboradores.

Pero también, según Stoner et. al, (1995):

- El líder debe tener el carácter de miembro, es decir, debe pertenecer al grupo que encabeza, compartiendo con los demás miembros los patrones culturales y significados que ahí existen.
- La primera significación del líder no resulta por sus rasgos individuales únicos, universales (estatura alta, baja, aspecto, voz, etc.), sino que cada grupo considera líder al que sobresalga en algo que le interesa, o más brillante, o mejor organizador, el que posee más tacto, el que sea más agresivo, más santo o más bondadoso.
- Cada grupo elabora su prototipo ideal y por lo tanto no puede haber un ideal único para todos los grupos.

- En cuarto lugar, el líder debe organizar, vigilar, dirigir o simplemente motivar al grupo a determinadas acciones o inacciones según sea la necesidad que se tenga. Estas cuatro cualidades del líder, son llamadas también carisma.
- Por último, otra exigencia que se presenta al líder es la de tener la oportunidad de ocupar ese rol en el grupo, si no se presenta dicha posibilidad, nunca podrá demostrar su capacidad de líder. (p. 310)

2.2.5 Estilos de liderazgo

En el enfoque conductual, Foladori H. C. (2002) en la concepción del liderazgo en Kurt Lewin, mencionan una definición de liderazgo siendo el proceso mediante el cual una persona (su líder) influye sobre los otros integrantes de su grupo hacia el logro de objetivos específicos grupales. (p. 2). Así mismo, los líderes se dividen según sus estilos:

Estilo autoritario: El líder siente que sus seguidores no pueden guiarse a sí solos o no pueden lograr razones suficientes para consolidarse fuertemente y de manera controlada. Cree ser el único capaz y competente en tomar las decisiones importantes, asumiendo toda la responsabilidad, da inicio a las acciones, las dirige, motiva y controla a los subalternos.

Normalmente, no se encuentran preparados para escuchar otros puntos de vista y sugerencias (aunque puedan fingir prestan atención) en especial si difieren de las suyas. Generalmente, son individuos con personalidad fuerte, dominantes y, hasta cierto punto, agresivos. No promueve las relaciones con los subordinados; tampoco les agrada que los subordinados entablen lazos de amistad entre ellos, porque según su punto de vista ese lazo puede poner en peligro su autoridad.

Estilo transformacional: De acuerdo con las características del liderazgo expuestas por Vega y Zavala, (2004, p. 22), se puede decir que el estilo transformacional es un patrón de comportamiento de interacción líder-seguidores, en función de los conocimientos y la experiencia del líder a través del cual desenvuelve habilidades prevalentes que regulan el ejercicio de un proceso de influencia en un grupo de personas,

para actuar en conjunto siguiendo objetivos comunes de cambio y transformación de una realidad.

Estilo transaccional: Patrón de interacción líder-seguidores, centrado en la transacción, en donde las necesidades del seguidor se alcanzan si su desempeño se adecúa al contrato con el líder. (De Vega y Zavala, 2004, p.130)

Estilo Liberal (Laissez Faire): El líder que aplica este estilo delega la toma de decisiones a sus subordinados y que sean ellos quienes asuman la responsabilidad por su propia motivación; proporciona muy poco contacto y apoyo para los seguidores. Evidentemente, para obtener un resultado positivo, el subordinado tiene que ser altamente calificado y ser capaz.

2.2.6 Definición de satisfacción

La palabra satisfacción, o también dicho de otra manera es el acto de cubrir un espacio con deseos que uno mismo lo propone. Murray, (2020) nos dice que la satisfacción es “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado o cubierto una necesidad”. (p. 4)

La noción que tiene el individuo de bienestar como algo subjetivo dentro del contexto o marco escolar llevaría a una definición más próxima, en la cual dependerá de cada individuo el grado de satisfacción que desee llegar. Cabrera y Galán (2002), mencionan que “Se entiende como satisfacción escolar a la coincidencia entre la percepción que el estudiante tiene del contexto educativo y la importancia que este le da a cada aspecto”. (p.2)

Como se puede apreciar la percepción que tiene el estudiante dentro del contexto educativo será relevante para poder conocer su grado de bienestar, por lo tanto, las experiencias que los estudiantes tengan dentro de este contexto educativo puede afectar ya sea de manera positiva o de manera negativa.

2.2.7 Satisfacción de los estudiantes en el sistema educativo

Para algunos autores, los estudiantes son los usuarios, viendo desde un punto de vista empresarial, por lo tanto, conocer sus percepciones, sus sentimientos permitirá conocer la satisfacción que se suscita dentro del contexto educativo.

“La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para instituciones de ese sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución educativa, y sobre todo, la formación positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir satisfacción del alumno, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo. (Álvarez y Chaparro, 2014, p.43).

La noción de bienestar en los estudiantes es muy importante a la hora de evaluar la calidad educativa, esta reacción afectiva frente a acontecimientos permite conocer cómo se sienten los estudiantes, y a partir de ello encontrar estrategias para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje, infraestructuras, materiales, entre otros.

2.2.8 Importancia de la satisfacción estudiantil

Para algunos autores la satisfacción es un acto que cubre una necesidad o deseo incluso lo llaman apetito, y por ello se siente en la necesidad de cubrirse así mismo, ahí es cuando surge la importancia de llenar ese vacío, es decir la importancia de la satisfacción o el acto de satisfacerse así mismo. Es preciso aclarar que muchos de los autores que hablan sobre la importancia de la satisfacción lo hacen en la línea laboral es decir se habla de la satisfacción del cliente o de la satisfacción laboral.

Para Álvarez y Chaparro (2014) “la importancia de la satisfacción estudiantil como indicador para la gestión de la calidad educativa, aportará para conocer valoraciones basadas en percepciones, expectativas y necesidades frente al contexto educativo” (p.2).

Es de suma importancia, sobre todo para medir la calidad educativa poder escuchar y conocer las expectativas de los estudiantes para generar estrategias de mejorar en la misma.

2.2.9 Importancia de medir la satisfacción de los estudiantes

Es prescindible considerar la medición de la satisfacción de los estudiantes debido a que ellos son el centro de la educación, noción que sería respaldado por el constructivismo, además permitiría conocer la percepción de lo que están viviendo y cómo están viviendo dentro del contexto educativo.

Surdez (2018) señala que medir la satisfacción del estudiante radica en el hecho de que los mismos son el factor principal de una institución educativa y aunque tuvieran una visión parcial son fundamentales a la hora de la toma de decisiones para brindar, mejor servicio educativo.

2.2.10 Causas y consecuencias de la insatisfacción

Conocer las causas y consecuencias de la insatisfacción en los estudiantes permitirá conocer porque no se sienten satisfechos frente al servicio educativo o a los que se le ofrece, esta mirada holística desde conocer por qué y qué ocurre cuando se genera nos permite medir el impacto que tiene estos sucesos dentro del contexto educativo.

Moliner (2010) realizó un estudio sobre las causas y consecuencias en sujetos con experiencias insatisfactorias analizando el componente cognitivo y afectivo de los juicios de insatisfacción investigando el efecto directo e indirecto de la disconfirmación de expectativas ya que de esa manera consiguieron conocer la contribución que tiene el proceso cognitivo de la evaluación de las experiencias y la formación de los efectos y a su vez, en la explicación de los juicios de insatisfacción (p. 37-58).

2.2.11 Dimensiones de la satisfacción en educación

Es preciso conocer las dimensiones de la satisfacción que se dan en el entorno educativo, debido a conocer el foco de interés de la estructura interna que percibe el estudiante. Mejías y Martínez (2009) nos señalan que existen dimensiones e indicadores de la variable satisfacción estudiantil y según su estudio la obtención de dimensiones tiene que pasar por la rotación de factores, entre las dimensiones tenemos a las siguientes:

Empatía: Para poder conceptualizar la empatía, es conveniente considerar el modelo SERVQUAL que está basado en preguntas estandarizadas para la medición de la calidad de servicio, donde se detalla que uno de los factores que conforma la dimensión de confiabilidad es la empatía y lo conceptualiza como: “Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.

Sensibilidad: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problema.

Elementos tangibles: Esta referida a los aspectos físicos que el cliente percibe del prestador de servicios, como es la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y material de comunicación. Cuando hablamos de personal, el cuestionario hace referencia a las características que pueden ser detectadas por el cliente respecto a la apariencia física de las personas que lo atienden, como aseo y vestimenta, mientras cuando se refiere a infraestructura, esta se refiere al estado de instalaciones, mobiliario y equipo, accesibles y visibles para el cliente en la producción/prestación del servicio y por último, los objetos, son los materiales que ofrecen al cliente representaciones tangibles del servicio, en este caso estarían los Boletos, letreros, folletos, certificaciones, reconocimientos. (Nishizawa, 2014, p.97)

Métodos de enseñanza: Partiendo del concepto de método muchos autores coinciden que es un medio o camino. Es por ello, que método de enseñanza son los caminos que nos llevar a la orientación de contenido para el logro de aprendizajes. Para

ello el docente debe adquirir una serie de estrategias que ayudarán a la hora de enseñar o impartir un conocimiento. Para que un método de enseñanza particular sea apropiado y eficiente tiene que estar en relación con la singularidad del estudiante y el estilo de aprendizaje que el estudiante requiere a la hora de aprender. Entre los métodos de enseñanza se puede citar a los siguientes: Método expositivo puro, donde el docente da a conocer todos sus conocimientos respecto a lo que está enseñando con el fin de dar a conocer el conocimiento teórico que es imprescindible en el estudiante a la hora de aprender; método expositivo interactivo, donde el docente no solo da a conocer la teoría o el marco teórico sino da cabida a la interacción de videos, textos, imágenes, etc., que aportan a los que el docente está tratando de decir, requiere de apoyo de material didáctico. (Aramasi, et al., 2015, p.1-14)

Organización de la Enseñanza: Los estudiantes hoy en día no solo tienen habilidades digitales innatas, también requieren que sus docentes compartan la manera en cómo ellos aprenden, por lo tanto, la organización de la enseñanza será prioritaria más aun en el contexto en el que se vive. El uso de internet y la necesidad de adaptarse al cambio, está dando lugar a una serie de ajustes en los procesos organizativos y los modelos pedagógicos que actualmente requieren las instituciones educativas frente a la no presencialidad. Este cambio en los procesos implica la incorporación de la tecnología que afecta de alguna manera la organización y hacen que ésta deba reconfigurarse con el objetivo de mantener su eficiencia, como servicio educativo. La labor del docente ha cambiado existe una necesidad de la descentralización de procesos, y el acompañamiento a cada estudiante en relación a la comunicación debido al uso de la Internet, por ello, la base comunicativa es bidireccional.

Tareas: Las tareas, tareas escolares o deberes, son trabajos que se asignan a los estudiantes por parte de los docentes o profesores. Para algunos autores es la actividad o ejercicio que permite que el estudiante pueda practicar, ampliar o profundizar un tema, con el fin de mejorar o incrementar sus conocimientos. En el ámbito escolar, el término alude a la actividad que un educando realiza en su casa y que guarda relación con lo aprendido en clase. Las tareas requieren un tipo de organización para que se establezcan

prioridades que posibiliten que lo más relevante reciba un tratamiento privilegiado. (Ruiz, et al., 2015, p. 75)

Sentido de pertenencia al grupo: A medida que transcurre la vida se cambia la pertenencia a diversos grupos sociales, la familia es el primero, así sucesivamente se va desarrollando, se trata de obtener una convivencia óptima. Estos grupos tienen influencia en nuestra identidad personal y social; cualquier interacción social implica nuestro sentido de pertenencia a un grupo determinado. En la pirámide de Maslow o la pirámide de la jerarquía de las necesidades humanas, se explica cómo los comportamientos humanos obedecen a la satisfacción de necesidades jerarquizadas. En el tercer nivel de esta pirámide mencionada anteriormente se indica que las necesidades fisiológicas y de seguridad se satisfacen, y que emerge la necesidad de amor, afecto y pertenencia. Diversos autores coinciden en que la necesidad de pertenecer está asociada con procesos cognitivos, patrones emocionales, comportamiento, salud y bienestar. Sentirse parte afecta la percepción que se tiene de los demás y conduce a emociones positivas como felicidad, alegría y calma. De la misma manera, el no sentirse parte de algún grupo puede desembocar en tristeza, soledad y ansiedad. (Dávila y Jiménez, 2014, p. 123)

Material didáctico: En la educación, un proceso importante es aprender y desaprender constantemente, para ello, se requiere de una gran variedad de recursos y estrategias que facilitan y producen esos aprendizajes en el sujeto, para luego desaprenderlos y nuevamente aprenderlos. Por tal motivo, los docentes acceden a materiales didácticos para propiciar una educación más dinámica y eficaz. De esta manera, la implementación de dichos materiales en los procesos escolares, conlleva una transmisión de conocimientos. A partir de esta dinámica se le autoriza al estudiante interactuar de manera más práctica y lúdica con los saberes requeridos en su formación. Entonces conceptualizando, los materiales didácticos son herramientas usadas por los docentes en las aulas de clase en favor de aprendizajes significativos, también denominados como auxiliares didácticos o medios didácticos y son elaborados con la intención de facilitar un proceso de enseñanza y aprendizaje, es decir, facilitar la enseñanza del profesorado y el aprendizaje del alumnado. (Marique y Gallego, 2013, p. 101-108)

Manejo de las TIC's: El manejo de la Tic's en el ámbito educativo cada vez más se vuelve no solo como elementos que pueden aportar en el proceso de enseñanza-aprendizaje sino elementos de gran necesidad a la hora de enseñar como en la de aprender, y esto responde a los avances de las telecomunicaciones y del mundo globalizado. Por ello, muchas instituciones educativas han ido incorporando a las Tic's como parte de su día a día educativo. El docente de hoy en día debe manejar buscadores, evaluadores, dando uso a las herramientas con creatividad que además con dicha información puedan comunicar, publicar llegar al estudiante de la manera más innovadora posible respetando sus diferencias y estilos de aprendizaje, por lo tanto las TIC,s le proporcionan un mundo de diversas opciones para aplicar desde lo auditivo, visual y hasta kinestésico logrando abarcar con integridad el proceso de enseñanza-aprendizaje impulsando a la autonomía del estudiante. (Ayala y Gonzales, 2015, p. 45).

2.2.3 Definiciones claves

Influencia: Capacidad para ejercer autoridad y predisponer a la acción a sus seguidores, equipo u organización. Propicia, acción y compromiso en los seguidores (Nishizawa, 2014).

Liderazgo: conjunto de habilidades que permiten influir y motivar a su equipo a través de su discurso o empatía (Vega y Zavala, 2004).

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado o cubierto una necesidad (Murray, 2020, p.136).

Empatía: Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.

Sensibilidad: Es la disposición para prestar un servicio rápido y adecuado, con prontitud, atendiendo las preguntas, quejas y dando solución a los problemas.

Elementos tangibles: Esta referida a los aspectos físicos que el cliente percibe del prestador de servicios, como es la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y material de comunicación (Nishizawa, 2014, p. 97).

Métodos de enseñanza: Caminos que nos llevan a la orientación de contenido para el logro de aprendizajes. Estrategias que ayudaran a la hora enseñar o impartir un conocimiento (Aramasi, et al., 2015, p.14).

Tareas: Son trabajos que se asignan a los estudiantes por parte de los docentes o profesores (Ruiz, et al., 2015, p. 75).

Sentido de pertenencia al grupo: Diversos autores coinciden en que la necesidad de pertenecer está asociada con procesos cognitivos, patrones emocionales, comportamiento, salud y bienestar (Dávila y Jiménez, 2014, p. 123).

Material didáctico: Son herramientas usadas por los docentes en las aulas de clase en favor de aprendizajes significativos, también denominados como auxiliares didácticos o medios didácticos y son elaborados con la intención de facilitar un proceso de enseñanza y aprendizaje, es decir, facilitar la enseñanza del profesorado y el aprendizaje del alumnado. (Marique y Gallego, 2013, p. 101)

Manejo de las TIC's: le proporcionan un mundo de diversas opciones para aplicar desde lo auditivo, visual y hasta kinestésico logrando abarcar con integridad el proceso de enseñanza-aprendizaje impulsando a la autonomía del estudiante (Ayala & Gonzales, 2015, p. 45).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

Según los fines propuestos el estudio es básico, aporta conocimientos teóricos. El tratamiento de los datos lo define como una investigación de tipo cuantitativa.

3.1.2 Nivel de investigación

Es de carácter explicativo, en el nivel observacional, con propósito de análisis causal. (Hernández, et. al 2014)

3.1.3 Diseño de investigación

Las etapas de la investigación se regulan por la no intervención del investigador, en consecuencia, es no experimental. El tiempo, en el cual se recogieron los datos se definió como transversal. (Hernández at. Al, 2014)

3.2 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	INDICADORES	ESCALA EVALUACIÓN	TIPO DE VARIABLE
Variable independiente: Estilos de liderazgo docente	Forma en que los líderes utilizan su autoridad. Boland, et. al., (2007),	<ul style="list-style-type: none"> ● Autocrático ● Democrático ● Paternalista ● Participativo ● Liberal 	<p>Muy Alto</p> <p>Alto</p> <p>Regular</p> <p>Bajo</p> <p>Muy bajo</p>	Catagórica ordinal
Variable dependiente: Satisfacción académica	Coincidencia entre la percepción que el estudiante tiene del contexto educativo y la importancia que este le da a cada aspecto (Cabrera & Galán, 2002).	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación ● Programación de contenidos ● Retroalimentación ● Socialización ● Tecnología ● Habilidades técnicas para la enseñanza ● Métodos de enseñanza 	<p>Muy Alto</p> <p>Alto</p> <p>Regular</p> <p>Bajo</p> <p>Muy bajo</p>	Catagórica ordinal

Fuente: Elaboración propia

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis está conformada por los alumnos y docentes del Instituto Superior Tecnológico Público “Señor de Locumba”.

3.3.2 Población

La población está compuesta por la totalidad de los alumnos del Instituto Superior Tecnológico Público “Señor de Locumba”, que suman 55 alumnos. No se consideran a los docentes como parte de la población dado que son los alumnos quienes emitieron juicios de valor sobre los docentes.

3.3.3 Muestra

No se consigna muestra puesto que se trabajará con el total de la población.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica de recolección de datos

Como técnica en ambos casos se utilizó la técnica de la encuesta.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

Para recoger datos del liderazgo se utilizó la escala de Boland, et. al, (2007) que contiene 30 ítems, la misma que fue validado por Chacolli y Gutiérrez (2018).

Para recoger información sobre la satisfacción académica, se utilizó la escala adaptada de Garcia et. al (2022).

Ambos instrumentos cuentan con la validación correspondiente de los autores, sin embargo, no requieren validación ni pruebas de fiabilidad.

3.5 ESTRATEGIA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- a) Se coordinó con la Dirección del ISTP, a fin de que puedan brindar las facilidades en la aplicación de los instrumentos. Se presentó una solicitud y tener facilidades en el

estudio que se desarrolla.

- b) Luego se conversó con los alumnos y se aplicaron los instrumentos.

3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS

La información recogida en los cuestionarios, se procesó en el programa SPSS 25. Se construyeron tablas de frecuencias, estadísticos como media, desviación estándar, varianza. Para la prueba de hipótesis se recurrió al modelo de regresión lineal múltiple.

3.7 INSTRUMENTOS, EQUIPOS, MATERIALES E INSUMOS

No se requirió de equipos o instrumentos especializados, solo una computadora, material digital y papel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

Tabla 1

Comunicación del docente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	2	3,6	3,6	3,6
Baja	5	9,1	9,1	12,7
Regular	14	25,5	25,5	38,2
Alto	29	52,7	52,7	90,9
Muy alto	5	9,1	9,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

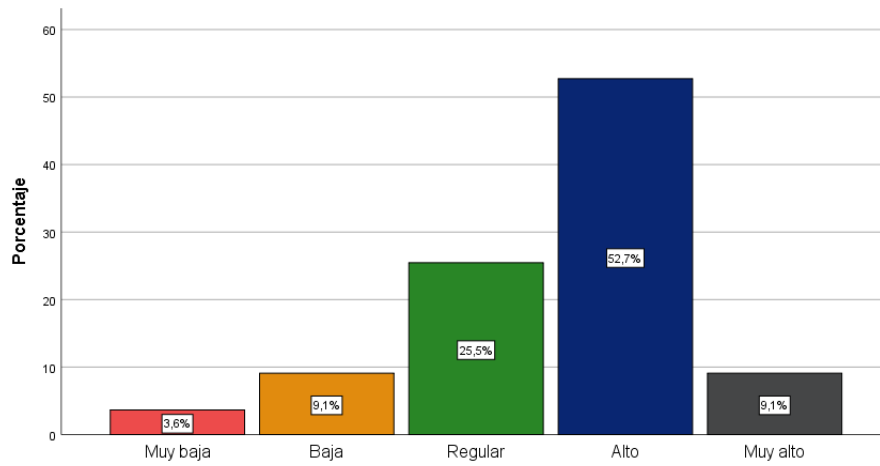
Interpretación

La Tabla 1 presenta información sobre la comunicación docente, donde del total, el 3,6 % lo perciben en nivel muy bajo, el 9,15 bajo, el 25,5 % regular, 52,7 % alto y el 9,1 % muy alto nivel.

De la información deducimos que la mayoría de los alumnos manifiesta alta satisfacción en torno a la comunicación del docente. Es decir que existe un intercambio fluido entre alumnos y profesores. Sin embargo, entre muy baja y regular existe un 38,2 % que aún no se sienten satisfechos con la comunicación de los docentes.

Figura 1

Comunicación del docente



Nota: Elaboración propia

Tabla 2*Programación de contenidos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	11	20,0	20,0	20,0
Regular	19	34,5	34,5	54,5
Alto	23	41,8	41,8	96,4
Muy alto	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

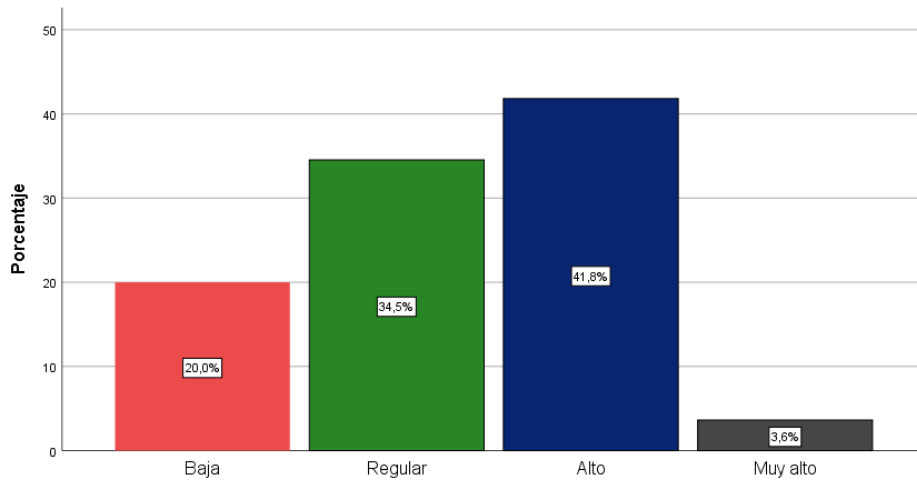
Interpretación

La Tabla 2 presenta información sobre la programación de contenidos que realiza el docente, donde se aprecia que el 20 % percibe un bajo nivel, el 34,5 % regular, el 41,8 % alto y el 3,6 % muy alto.

De esta información, se observa que la mayoría de los alumnos afirman que los docentes realizan una buena programación curricular de los contenidos. Es decir que logran organizar y presentar los temas de manera adecuada. También se ve que 54,5 % considera que los contenidos no son programados adecuadamente.

Figura 2

Programación de contenidos



Nota: Elaboración propia

Tabla 3*Materiales de aprendizaje*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	2	3,6	3,6	3,6
Baja	9	16,4	16,4	20,0
Regular	23	41,8	41,8	61,8
Alto	18	32,7	32,7	94,5
Muy alto	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

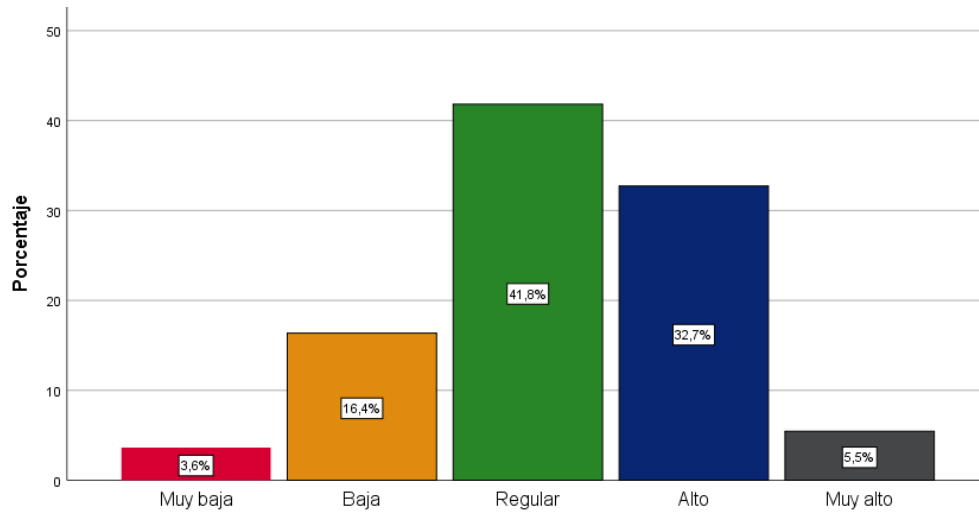
Interpretación

La Tabla 3 expone los resultados sobre el manejo de materiales de aprendizaje, donde el 3,6 % de los encuestados lo percibe en un nivel muy bajo, el 16,4 % bajo, el 41,8 % regular, el 32,7 % alto y el 5,5 % muy alto.

De la información se afirma que la mayoría de los alumnos consideran que los docentes preparan materiales a un nivel de regular-bajo. Esto quiere decir que consideran que los materiales que utilizan durante la clase no ayudan a la presentación.

Figura 3

Materiales de aprendizaje



Nota: Elaboración propia

Tabla 4*Métodos de enseñanza*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	4	7,3	7,3	7,3
Baja	11	20,0	20,0	27,3
Regular	23	41,8	41,8	69,1
Alto	16	29,1	29,1	98,2
Muy alto	1	1,8	1,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

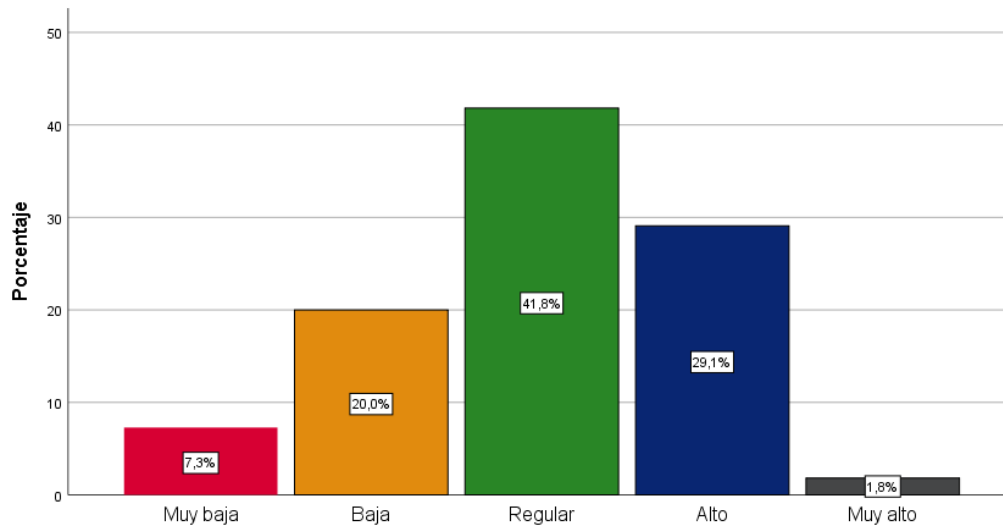
Interpretación

La Tabla 4 presenta los resultados sobre el uso de los métodos de enseñanza de los docentes, en cual se puede encontrar que el 7,3 % de los encuestados lo perciben en un muy bajo, el 20 % bajo; el 41,8% regular; el 29,1% alto y el 1,8% muy alto.

De la información se deduce que la mayoría de los alumnos opinan que los docentes no utilizan buenos métodos al momento de disertar las clases. Eso quiere decir que carecen del manejo didáctico adecuado, las clases las realizan bajo métodos tradicionales y son poco proclives para la innovación.

Figura 4

Métodos de enseñanza



Nota: Elaboración propia

Tabla 5*Evaluación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	8	14,5	14,5	14,5
Baja	8	14,5	14,5	29,1
Regular	26	47,3	47,3	76,4
Alto	13	23,6	23,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

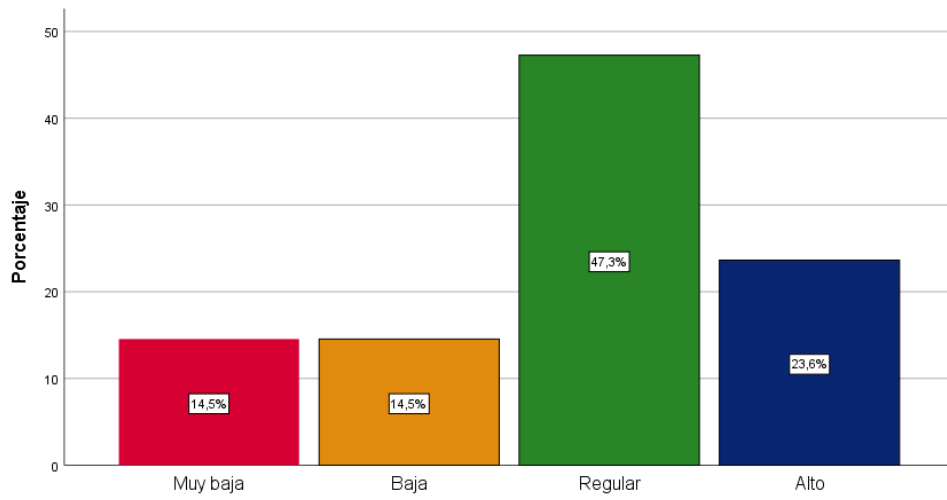
Interpretación

La Tabla 5 presenta resultados sobre la evaluación de los docentes, donde se aprecia que el 14,5 % de los encuestados lo perciben un nivel muy baja, el 14,5 % baja; el 47,3 % lo percibe de regular nivel y el 23,6 % de nivel alto.

De esta información se firma que existe un porcentaje mayoritario de alumnos que opinan que los docentes no aplican un sistema de evaluación adecuado. Así mismo entre muy baja y regular encontramos un 76,4 % de alumnos que están descontentos con el sistema de evaluación de los docentes. Según la información las evaluaciones tienden a ser de corte presencial que virtual.

Figura 5

Evaluación



Nota: Elaboración propia

Tabla 6*Retroalimentación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	2	3,6	3,6	3,6
Baja	5	9,1	9,1	12,7
Regular	25	45,5	45,5	58,2
Alto	20	36,4	36,4	94,5
Muy alto	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

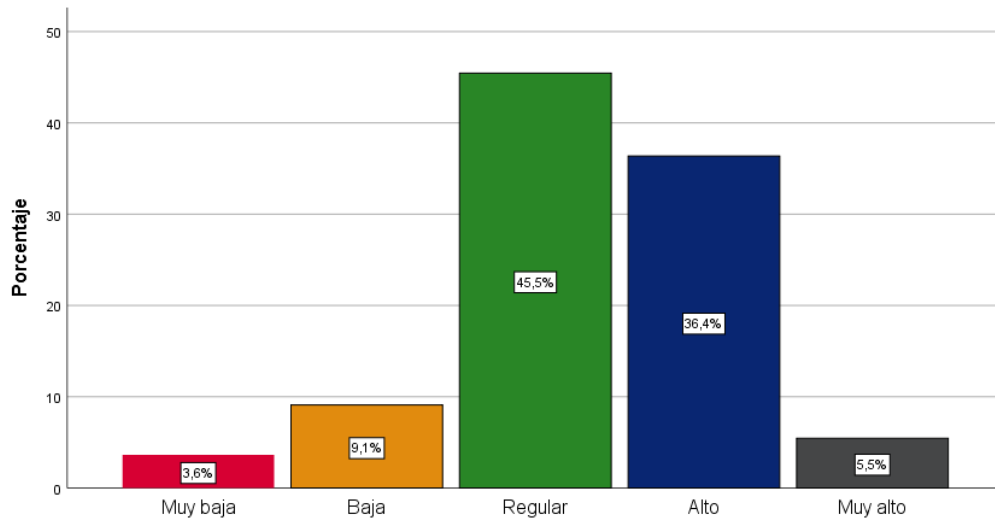
Interpretación

La Tabla 6 presenta la información sobre los métodos de retroalimentación de los docentes, de los cuales, se aprecia que el 3,6 % son de nivel muy bajo, el 9,1 % es de nivel baja, el 45,5 % regular, el 36,4 % alto y el 5,5 % muy alto.

De la información se concluye que un porcentaje del 58,2 % de los alumnos no se encuentran satisfechos con los métodos de retroalimentación de los docentes (entre muy bajo y regular). Sin embargo, un 36,4 % de los alumnos más el 5,5 %, consideran que los docentes brindan un servicio adecuado de retroalimentación, es decir que, logran detectar las deficiencias e implementan métodos adecuados para cubrir las brechas.

Figura 6

Retroalimentación



Nota: Elaboración propia

Tabla 7*Socialización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	3	5,5	5,5	5,5
Baja	11	20,0	20,0	25,5
Regular	21	38,2	38,2	63,6
Alto	20	36,4	36,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

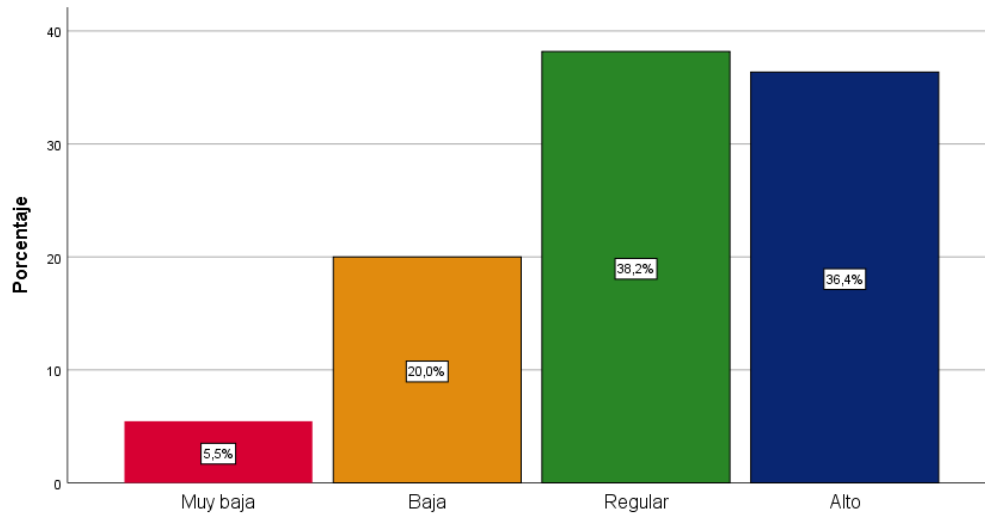
Interpretación

La Tabla 7 expone resultados sobre la capacidad de socialización de los docentes en el instituto superior, donde el 5,5 % lo percibe en un nivel muy bajo; el 20 % bajo; el 38,3 % regular y el 36,4 % alto.

De la información se concluye que existe un 63,6 % de alumnos que se encuentran insatisfechos con la capacidad de socialización de los docentes y la comunidad institucional. Por otro lado, es importante destacar que existe un 36,4 % que manifiestan su satisfacción con la socialización de los docentes.

Figura 7

Socialización



Nota: Elaboración propia

Tabla 8*Tecnología*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	6	10,9	10,9	10,9
Baja	8	14,5	14,5	25,5
Regular	26	47,3	47,3	72,7
Alto	13	23,6	23,6	96,4
Muy alto	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

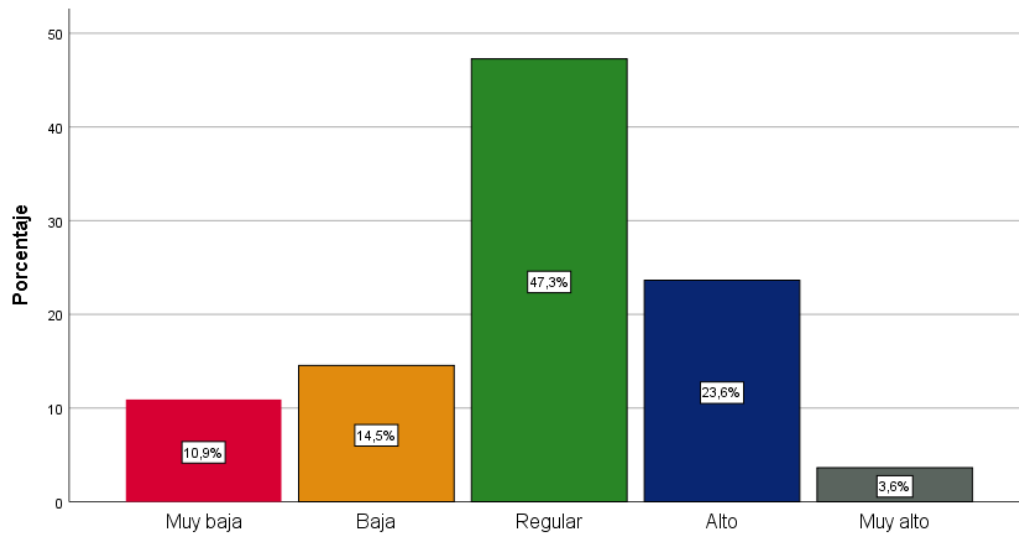
Interpretación

La Tabla 8 presenta resultados sobre el uso de tecnología en el instituto, donde se aprecia que el 10,9 % de los encuestados perciben un nivel muy bajo; el 14,5 % bajo; el 47,3 % regular; el 23,6 % alto y el 3,6 % muy alto.

De estos datos se concluye que existe un porcentaje mayoritario de alumnos que se encuentran insatisfechos con el uso de las tecnologías durante las clases virtuales. Ahora, si observamos el porcentaje acumulado entre muy baja y regular suma el 72,7 % de insatisfechos. Sin dejar de mencionar que existe un porcentaje importante de alumnos que manifiestan su satisfacción con el uso de tecnología en el Instituto.

Figura 8

Tecnología



Nota: Elaboración propia

Tabla 9*Habilidad técnica para la enseñanza virtual*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	3	5,5	5,5	5,5
Baja	4	7,3	7,3	12,7
Regular	24	43,6	43,6	56,4
Alto	22	40,0	40,0	96,4
Muy alto	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

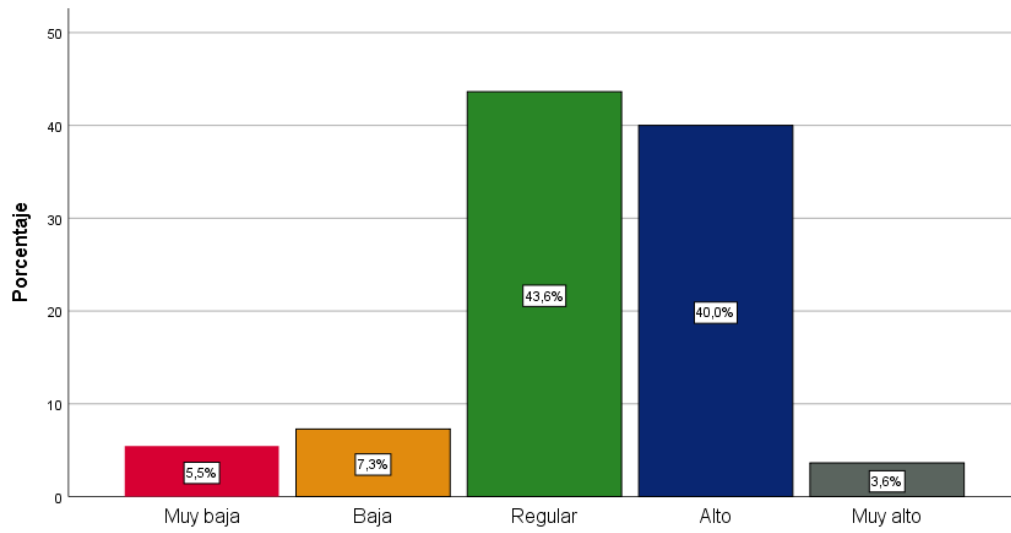
Interpretación

La Tabla 9 presenta resultados sobre la habilidad técnica para la enseñanza virtual, en el cual vemos que 5,5 % de los encuestados perciben un nivel muy baja, el 7,3 % baja; el 43,6 % regular; el 40 % alto y el 3,6 % muy alto.

De la información se ve que la mayoría de los alumnos no se encuentran satisfechos con el despliegue de habilidades técnicas para la enseñanza virtual de los docentes. Ya que consideran que no resuelven los problemas que se les presenta y no reciben el apoyo técnico que requieren.

Figura 9

Habilidad técnica para la enseñanza virtual



Nota: Elaboración propia

Tabla 10*Nivel de satisfacción académica*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	2	3,6	3,6	3,6
Baja	17	30,9	30,9	34,5
Regular	33	60,0	60,0	94,5
Alto	3	5,5	5,5	100,0
Muy alto	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

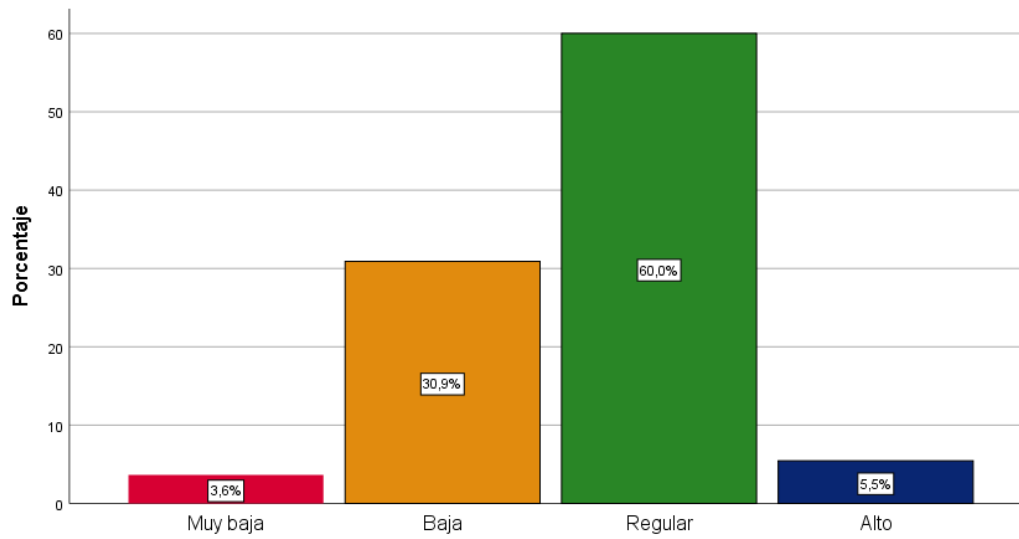
Interpretación

La Tabla 10 presenta resultados sobre la satisfacción académica de los alumnos en el instituto superior Señor de Locumba. Donde vemos que el 3,6 % de los encuestados perciben la satisfacción académica en un nivel muy bajo; el 30,9 % baja; el 60 % regular; el 5,5 % alto y el 3,6 % muy alto.

De esta información se concluye que la mayoría de los alumnos se encuentran regularmente satisfechos, con un 34,5 % de alumnos nada satisfechos con los servicios académicos que ofrece el instituto. Perciben que la metodología, las habilidades técnicas, la comunicación, son habilidades que aún están en desarrollo en la institución.

Figura 10

Nivel de satisfacción académica



Nota: Elaboración propia

4.2 RESULTADOS SOBRE EL LIDERAZGO DOCENTE

Tabla 11

Nivel de liderazgo docente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	00	00	00	00
Baja	13	23,6	23,6	23,6
Regular	38	69,1	69,1	92,7
Alto	4	7,3	7,3	100,0
Muy alto	00	00	00	
Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

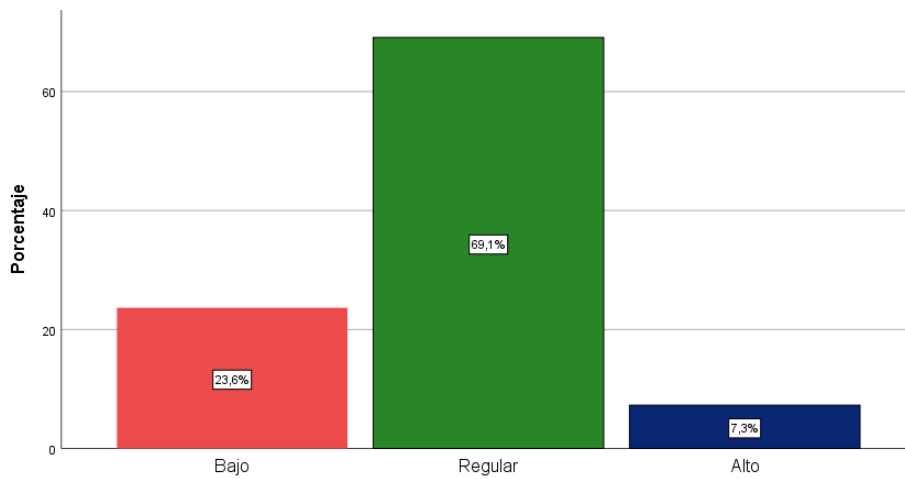
Interpretación

La Tabla 11 presenta los resultados del nivel de Liderazgo Docente, en el cual, vemos que el 23,6 % de los encuestados perciben un nivel bajo, el 69.1% regular y el 7.3% regular.

De esta información se deduce que la mayoría de los alumnos (60 %) opinan que los docentes tienen un nivel de liderazgo regular. También el 3,6 % muy baja, el 30,9 % baja, el 5,5 % alto y el 3,6 % muy alto. Como se aprecia, el porcentaje de satisfacción es regular

Figura 11

Nivel de liderazgo docente



Nota: Elaboración propia

Tabla 12*Estilos de liderazgo docente*

		Transf. Carisma	Transf. Inspira.	Transf. Estim.	Transf. Consid.	Transac Recom	Transac Activa	Transac Pasiva	Laissez Faire	Autoritario
Media		3,606	3,545	3,509	3,478	3,527	3,448	3,097	3,115	2,945
IC al 95%	Límite inferior	3,405	3,375	3,279	3,273	3,339	3,224	2,870	2,859	2,650
	Límite superior	3,807	3,715	3,738	3,683	3,715	3,672	3,323	3,371	3,240
Mediana		3,670	3,670	3,666	3,333	3,666	3,333	3,333	3,000	3,000
Varianza		0,552	0,397	0,720	0,575	0,484	0,684	,702	,898	1,192
Desv. Desviación		0,743	0,629	0,848	0,758	0,695	0,827	.838	0,947	1,091
Mínimo		2,00	2,00	1,33	1,67	2,00	1,33	1,00	1,00	1,00
Máximo		5,00	4,67	5,00	4,67	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00
Rango		3,00	2,67	3,67	3,00	3,00	3,67	3,67	4,00	4,00
Asimetría		-0,357	-0,254	-0,761	-0,389	-0,443	-0,322	-,437	-0,018	0,121
Curtosis		-0,246	-0,441	0,095	-0,337	-0,306	-0,004	-,251	-0,177	-0,622

Nota: Elaboración propia

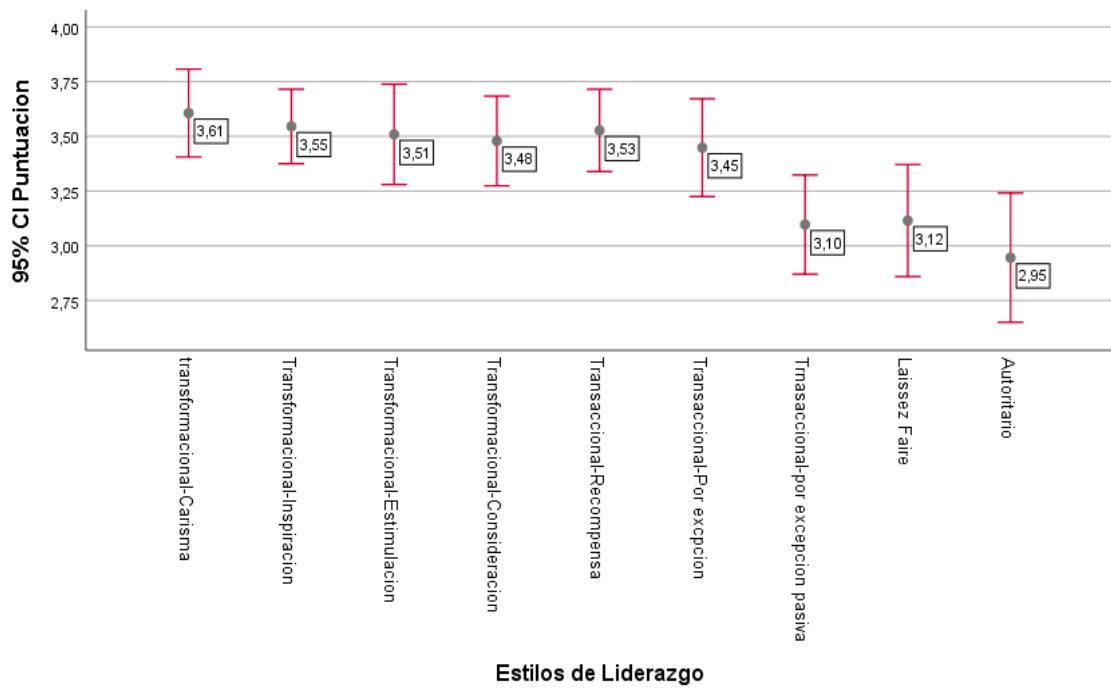
Interpretación

La Tabla 12 presenta resultados sobre los estilos de liderazgo, donde vemos que el liderazgo con más alto nivel lo obtiene 3,606 puntos que es el liderazgo transformacional-carisma y el más bajo es de 2,945 puntos que refiere al liderazgo autoritario. Así mismo, vemos que todos los promedios están dentro de los intervalos de confianza, lo cual, valida las medias calculadas.

Por otro lado, se puede concluir que el índice más alto es obtenido por el liderazgo transformacional carisma, lo cual significa, que el liderazgo predominante es un liderazgo transformacional-carisma. También se convalida este resultado con una varianza de 0,552 puntos.

Figura 12

Estilos de liderazgo docente



4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.3.1 Hipótesis específicas

La hipótesis “a” dice:

Existe un nivel regular de satisfacción académica de la enseñanza virtual en los alumnos del ISTP, Señor de Locumba.

Los resultados de la Tabla 10 permite demostrar que la mayoría de los alumnos se encuentran regularmente satisfechos (60 %). Así mismo, el 3,6 % lo perciben en el nivel muy bajo, el 30,9 % baja, el 5,5 % alto y el 3,6 % muy alto. Como se aprecia, el porcentaje de satisfacción regular es predominante en la muestra.

La hipótesis “b” dice:

El estilo de liderazgo transformacional carismático es el estilo predominante entre los docentes en el ISTP, Señor de Locumba.

Con los resultados de Tabla 12 se puede comprobar que el liderazgo con más alto nivel obtiene 3,606 puntos correspondiente al liderazgo transformacional-carisma de una puntuación máxima de 5 puntos, DS. 0,743 y un intervalo de confianza de 3,4;3,8. Así mismo, el liderazgo autoritario presenta la puntuación más baja de 2,945 puntos. Por último, vemos que todos los promedios están dentro de los intervalos de confianza, lo cual, valida las medias calculadas.

4.3.2 Comprobación de hipótesis general

Dice:

Ho: Los estilos de liderazgo docente no influyen significativamente en la satisfacción académica de la enseñanza virtual de los alumnos del ISTP, Señor de Locumba, en el año 2021

Hi: Los estilos de liderazgo docente influyen significativamente en la satisfacción académica de la enseñanza virtual de los alumnos del ISTP, Señor de Locumba, en el año 2021

Tabla 13*Prueba de hipótesis*

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	869,699	9	96,633	5,635	0,000 ^b
	Residuo	771,683	45	17,149		
	Total	1641,382	54			

a. Variable dependiente: Total

b. Predictores: (Constante), L9, L6, L1, L4, L7, L2, L8, L5, L3

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,728 ^a	0,530	0,436	4,14108

a. Predictores: (Constante), L9, L6, L1, L4, L7, L2, L8, L5, L3

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	-0,905	4,529		-0,200	0,843
	L1	1,363	1,291	0,184	1,056	0,297
	L2	3,007	1,422	0,343	2,114	0,040
	L3	-0,235	1,123	-0,036	-0,209	0,835
	L4	-0,551	1,118	-0,076	-0,493	0,625
	L5	3,313	1,364	0,418	2,428	0,019
	L6	-0,038	1,012	-0,006	-0,038	0,970
	L7	-0,890	1,068	-0,135	-0,833	0,409
	L8	1,208	0,960	,208	1,258	0,215
	L9	1,333	0,821	,264	1,623	0,112

a. Variable dependiente: Total

El reporte de *Anova* de la prueba de regresión lineal reporta un $\alpha = 0,00$ con lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta H_1 , por tanto, queda comprobado que los estilos de liderazgo docente sí influyen significativamente en la satisfacción académica de la enseñanza virtual de los alumnos del ISTP, Señor de Locumba, en el año 2021. Esta influencia conforme al reporte de la tabla del resumen del modelo, indica que el modelo explica la satisfacción académica en 72,8 %, con lo cual, se refuerza los resultados anteriores.

Por otro lado, la tabla de coeficientes reporta que solo el liderazgo transformacional de inspiración y el liderazgo transaccional de recompensa contingente, son las variables que aportan sustancialmente al modelo. Mientras que las demás

variables de liderazgo no están aportando al modelo. Es decir que solo estas variables tienen la capacidad de explicar la satisfacción académica de los estudiantes.

DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue demostrar que los estilos de liderazgo sí influyen en la satisfacción académica de los alumnos. Los resultados obtenidos permiten sustentar que a un nivel de significancia del 5 % se obtiene un alfa = 0,00 entre los estilos de liderazgo docente y la satisfacción académica de la enseñanza virtual de los alumnos del ISTP, Señor de Locumba, en el año 2021. Concordante con estos resultados el reporte de la tabla del resumen del modelo, indica que el modelo explica la satisfacción académica en 72,8 %. sin embargo, la tabla de coeficientes reporta que solo el liderazgo transformacional de inspiración y el liderazgo transaccional de recompensa contingente, son las variables que aportan sustancialmente al modelo. Mientras que las demás variables de liderazgo no están aportando al modelo. Es decir que solo estas variables tienen la capacidad de explicar la satisfacción académica de los estudiantes.

Estos resultados tienen concordancia con los resultados de Alqurashi (2018), cuando a través de su estudio intenta predecir la satisfacción del alumno, aunque, puso en juego variables predictoras como interacción con su contenido, la percepción y otros estudiantes. Concluyó que es más probable obtener alta satisfacción del estudiante en la medida que estos realizan un curso en línea, con la moral alta y confianza en sus capacidades de obtener buenas calificaciones. Por otro lado, Chitkushev, et. al, (2014) encontró respuestas de predictores como la capacidad del instructor y los métodos de calificación, dejando en claro que era necesario seguir en la búsqueda de nuevas variables predictoras de la satisfacción.

Otro estudio significativo fue realizado por Zambrano (2015), quien analizó los factores predictores de la satisfacción en cursos virtuales. La muestra estuvo conformada por estudiantes hispanohablantes, en este estudio se descartó la ansiedad como variable predictor de la satisfacción, en cambio encontró que el factor flexibilidad del curso, actitud docente hacia el e-learning, autoeficacia del alumno en el uso de Internet y percepción de la interacción predicen a un nivel del 0,472 la satisfacción estudiantil.

CONCLUSIONES

1. Queda comprobado que los estilos de liderazgo docente influyen significativamente en la satisfacción académica de la enseñanza virtual de los alumnos del ISTP, Señor de Locumba, en el año 2021. Esta influencia conforme al reporte de la prueba estadística es del 72,8 %, con lo cual, se refuerza los resultados anteriores.
2. Se comprobó que el liderazgo Transformacional-carismático obtiene el más alto nivel (3,606; DS. 0,743; IC: 3,4;3,8). Así mismo, el liderazgo autoritario presenta la puntuación más baja de 2,945 puntos.
3. Se demostró que la mayoría de los alumnos se encuentran regularmente satisfechos (60 %). Así mismo, el 3,6 % de los encuestados perciben una satisfacción muy baja, el 30,9 % baja, el 5,5 % alto y el 3,6 % muy alto. Como se aprecia, el porcentaje de satisfacción regular es predominante en la muestra.

RECOMENDACIONES

1. Es prioritario fortalecer las capacidades de liderazgo docente mediante la programación de actividades de capacitación para mejorar la enseñanza virtual de los alumnos en el ISTP, Señor de Locumba, en el año 2021.
2. Se debe intervenir a la población estudiantil con un programa de sensibilización a fin de atenuar los impactos de la insatisfacción académica, por la cual están atravesando.
3. A nivel de instituciones superiores la Dirección Regional de Educación debería indagar sobre el liderazgo y la satisfacción académica de los alumnos de estas instituciones superiores, a fin de identificar debilidades y elaborar planes de intervención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alqurashi, E. (2018). *Predecir la satisfacción del alumno y el aprendizaje percibido en entornos de aprendizaje en línea*. Educación a Distancia, 133-148.
- Alvarez, J. y Chaparro, E. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2). <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2788>
- Aramasi, P., Thauana, N. y Brandalize, D. (2015). *Métodos de enseñanza utilizados por docentes del curso de enfermería: enfoque en la metodología de investigación*. Sistema de Información Científica Redalyc, 11(26),1-14.
- Ashby, R. y Broughan, C. (2015). *Factores que afectan el uso de los estudiantes de entornos virtuales de aprendizaje*. Psicología del aprendizaje y la enseñanza, 140-141.
- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de Información y Comunicación*. Fondo Editorial de la Univ. Inca Garcilaso de la Vega.
- Bohlander, G., Snell, S. y Sherman, A. (2001). *Administración De Recursos Humanos* (12° Edición). Thomson Learning.
- Boland, R., Lyytinen, K., & Yoo, Y. (2007). *Wakes of innovation in project networks: The case of digital 3-D representations in architecture, engineering, and construction*. Organ. Sci., 18(4), 631–647.
- Cabrera, P. y Galán, E. (2002). *Satisfacción Escolar y Rendimiento Académico*. Revista Psicodidáctica, (14), 87-97. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501406.pdf>
- Cabrera, P., y Galán, E. (2002). *Satisfacción Escolar y Rendimiento Académico*. Revista Psicodidáctica, 2(14), 87-98. <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/48122/146-207-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cassidy, S. (2016). *Entornos virtuales de aprendizaje como factores mediadores en la satisfacción de los estudiantes con la enseñanza y el Aprendizaje en la Educación Superior*. *Revista de Currículo y Docencia*, 113-123.
- Chitkushev, L., Vodenska, I. y Zlateva, T. (2014). *Factores de Impacto del aprendizaje digital satisfacción del estudiante y rendimiento en cursos en línea*. Jornada Internacional de Información y Educación Tecnológica, 356-359.
- Cornejo, M. (1995). *Liderazgo de Excelencia* (5° Edición). Editorial Grad.
- Dávila de León, C. y Jiménez, G. (2014). *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar*. *Revista de Psicología*, 32(2), 1-32. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/10950>
- Domínguez, J. y Rama, C. (2013). *La Educación a Distancia en el Perú. Chimbote: Educación virtual, el futuro de las academias y universidades en América Latina*. *Revista Educación Virtual*. <https://revistaeducacionvirtual.com/archives/3084>
- Drucker, P. (1997). *No murieron bastantes generales* (2° edición). Ediciones Deusto.
- Fundación Wiese. (2020, 17 de julio). *Fundación Wiese*. <https://www.fundacionwiese.org/blog/es/el-gran-reto-de-la-educacion-virtual-entiempos-de-pandemia/>
- García, R. A., Chura, G., Llapa, M. P. y Arancibia, L. (2022). *Validación de cuestionario de satisfacción de la enseñanza virtual para educación secundaria*. *Revista Fuentes*, 24(2), 162–173. <https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2022.19773>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1994). *Administración, una Perspectiva Global* (10° Edición). Editorial McGraw-Hill.

- Manrique, A. Gallego, A. (2013). *Material Didáctico para la construcción de aprendizajes significativos*. *Ciencias Sociales*, 4(1) 101-108.
file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ElMaterialDidacticoParaLaConstruccionDeAprendizaje-5123813%20(1).pdf
- Mejías, A y Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un Instrumento*. Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 5(2), 29-47.
http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- Mintzberg, H. (1997). *El proceso estratégico, conceptos, contextos y casos*. Prentice Hall.
- Moliner, B. y Fuentes, M. (2010). *Causas y consecuencias de la insatisfacción en consumidores con atribuciones externas*. *Cuadernos de gestión*, 11(1), 37-58.
<https://www.redalyc.org/pdf/2743/274319549002.pdf>
- Moreno, M. (2018). *Satisfacción Estudiantil de la calidad del Servicio Educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Archivo digital.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Murray, J. (09 de julio de 2020). *Oxford English Dictionary*. Oxford University Press.
<https://www.lexico.com/es/definicion/satisfaccion>
- Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *Perspectivas*, (4),1-15.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ruiz, J., Castillo, M.y Santiago, Á. (2015). *Las tareas escolares: representaciones de los docentes de lenguas*. *Folios*, (42), 105-126.
<https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RF/article/view/3163/2798>

- Ruiz, M. y Domínguez, D. (2006). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Ariel S.A.
- Stoner, J. (1995). *Administración* (6° Edición). Editorial Prentice-Hall.
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. *Educación y educadores*, 21(1), 9-26.
<https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Zambrano, J. (2015). *Factores predictores de la satisfacción de los estudiantes de cursos virtuales*. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(2), pp. 217-235.
doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.19.2.15112>
- Zalesnik, A. (1986). *¿Los expertos de los gerentes y líderes: son diferentes?* Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

1. Género: (M) (F) Edad: _____
 2. Carrera profesional: _____
 3. Curso: _____

OBJETIVO: la presente encuesta tiene por objetivo evaluar la enseñanza virtual que vienes recibiendo en la actualidad.

INSTRUCCIONES: Califique cada uno de los ítems del cuestionario, marcando con una x en la casilla de respuestas. Utilice la escala siguiente:

1. Muy desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Regular 4. De acuerdo 5. muy de acuerdo

Ítems	Respuestas				
	1	2	3	4	5
El profesor se comunica mostrando empatía y estimula la participación	1	2	3	4	5
Se puede interactuar con facilidad con el profesor durante el horario de clases	1	2	3	4	5
Los temas desarrollados durante las clases, virtuales son suficientes	1	2	3	4	5
Los temas desarrollados durante las clases, portan a los objetivos de la profesión	1	2	3	4	5
Los materiales que utiliza el profesor son didácticos	1	2	3	4	5
El profesor nos refuerza los conocimientos con separatas, o portales en línea	1	2	3	4	5
Los docentes utilizan métodos adecuados para la enseñanza virtual	1	2	3	4	5
Me siento conforme con la enseñanza virtual	1	2	3	4	5
Las evaluación virtual es apropiada	1	2	3	4	5
El sistema de evaluación virtual ayuda a verificar que estoy aprendiendo.	1	2	3	4	5
Los profesores proporcionan orientaciones apropiadas para aclarar y profundizar los temas	1	2	3	4	5
Ante cualquier duda los profesores responden oportunamente	1	2	3	4	5
Estoy integrando y fortaleciendo los lazos de amistad con mis compañeros	1	2	3	4	5
Siento que estoy fortaleciendo las reglas de comportamiento y convivencia	1	2	3	4	5
Tengo fácil acceso a las clases virtuales que se imparten	1	2	3	4	5
Cuento tecnología adecuada (celular, computadora o tablet) para estudiar	1	2	3	4	5
El profesor resuelve con prontitud los problemas de comunicación que se presentan	1	2	3	4	5
Recibo orientaciones y apoyo técnico por parte del profesor o la institución para conectarme a las clases	1	2	3	4	5

Anexo 2

CUESTIONARIO

CURSO: _____

OBJETIVO:

Este cuestionario intenta describir el estilo de liderazgo de tu profesor, en este curso, sea en el aula y/o en el colegio, tal como tú lo observas.

INSTRUCCIONES:

Por favor, responde todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzga cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a tu opinión sobre tu profesor. Usa la siguiente escala, para tus respuestas, marcando con un aspa o un círculo.

Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Frecuentemente
1	2	3	4	5

1	Está dispuesto a escucharnos y nos pone atención cuando le hablamos					
2	Me siento orgulloso de ser su alumno.					
3	Trasmite confianza en sus juicios y en sus decisiones.					
4	Me ayuda a mirar los problemas desde distintos puntos de vista.					
5	Trata que veamos los problemas como una oportunidad para aprender nuevas cosas.					
6	Nos transmite optimismo para el logro de nuestros aprendizajes					
7	Constantemente nos muestra que podemos enfrentar los retos académicos, utilizando diferentes formas de resolverlos					
8	Trasmite esperanza para el logro de las metas de aprendizaje					
9	Me muestra los beneficios que obtendré al lograr las metas del colegio					
10	Se da cuenta lo que necesito y está dispuesto a ayudarme					
11	Me trata como persona individual y no sólo como integrante de un grupo en el aula					
12	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas					
13	Me ayuda siempre y cuando, constate que me esfuerce					
14	Aclara lo que recibiré a cambio de mi trabajo académico					
15	Muestra su satisfacción cuando cumplimos con lo esperado					
16	Pone toda su atención en la búsqueda y manejo de errores, quejas y fallas en el aprendizaje					
17	Realiza un seguimiento de todos los errores que se producen en nuestro aprendizaje					
18	Se interesa y corrige o soluciona, de inmediato, los errores que se producen en nuestro aprendizaje					
19	Coordina el trabajo en nuestras actividades de aprendizaje					
20	No cree que sea tan necesario darnos la retroalimentación sobre las tareas o actividades de aprendizaje que nos imparte					
21	Se decide a actuar sólo cuando las cosas están funcionando mal					
22	Generalmente prefiere que nosotros nos organicemos					

23	Evita decirnos cómo se tienen que hacer las tareas o actividades					
24	Evita dar muchas instrucciones en la realización de las tareas					
25	Nos hace sentir que él tiene el mando					
26	Suele sancionar cuando alguien le desobedece					
27	Se mantiene distante y es muy difícil de establecer momentos amistosos.					