

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN

RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO DOCENTE  
Y LA SATISFACCION DEL ALUMNO DE  
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
PARTICULAR CIMA, 2022

**TESIS**

PRESENTADA POR:

JESÚS ELÍAS CHOQUE CHAMBE

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN  
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**

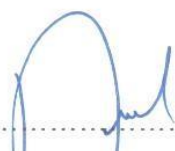
**RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN  
DEL ALUMNO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
PARTICULAR CIMA, 2022**

Tesis sustentada y aprobada el 22 de mayo del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE:

  
M.Sc. William Máximo Bartesagui Aste

SECRETARIO:

  
Mgr. Juan Quinteros Escobar

MIEMBRO:

  
Dr. Víctor Yapuchura Platero

ASESOR:

  
Dr. Víctor Yapuchura Platero

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. **VICTOR YAPUCHURA PLATERO** en mi condición de asesor acreditado con Resolución Escuela de Posgrado N° 10498-2021 ESPG/UNJBG de la tesis de investigación titulada **RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO DOCENTE Y LA SATISFACCION DEL ALUMNO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR CIMA, 2022, presentado por el BACH. JESÚS ELÍAS CHOQUE CHAMBE para optar el grado académico de MAESTRO EN CIENCIAS (MAGISTER SCIENTIAE) CON MENCIÓN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.**

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel permitido con un porcentaje de 10%.

Por lo que CERTIFICO **LA SIMILITUD** de SIMILITUD BAJA de la tesis estando de acuerdo al NIVEL **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado para fines de continuar con los tramites respectivos para la obtención de grado académico de MAESTRO EN CIENCIAS (MAGISTER SCIENTIAE).



-----  
ASESOR

DNI: 00444587

Nombre y Apellidos del asesor: Dr. VÍCTOR YAPUCHURA PLATERO

***Dedicatoria***

*A mis padres por su esfuerzo incansable por acercarnos a la luz.*

*A Isabel, compañera de ruta en este difícil camino.*

*A Izamar, Lucero y Rodrigo, con afecto paternal.*

***Agradecimiento***

*Al Prof. José David, por su apoyo y aliento constante en la realización del presente trabajo.*

*Al Dr. Víctor Yapuchura, por sus orientaciones precisas en este trabajo académico.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD OBSERVADA.....	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.3. Justificación e importancia de la Investigación .....	6
1.4. OBJETIVOS .....	7
1.5. HIPÓTESIS .....	7
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES.....	9
2.2. BASES TEÓRICAS.....	12
2.2.1. Desempeño docente .....	12
2.2.2. Satisfacción del estudiante.....	21
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.1.1 Tipo de Investigación.....	30
3.1.2 Nivel de Investigación .....	30
3.1.3 Diseño de Investigación.....	30

3.2. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	31
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.3.1 Unidad de análisis.....	32
3.3.2 Población .....	32
3.3.3 Muestra .....	32
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	34
3.5. ESTRATEGIA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	35
3.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS .....	37
4.1.1. Área de Matemática .....	37
4.1.2. Área de Ciencia y Tecnología .....	42
4.1.3. Área de Ciencias Sociales.....	48
4.1.4. Área de Comunicación .....	53
4.2. PRUEBAS DE NORMALIDAD.....	58
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	59
4.3.1. Prueba de hipótesis general .....	59
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas.....	60
DISCUSIÓN .....	65
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	71
ANEXOS .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Estadísticos del desempeño docente en el área de Matemática .....	37
<b>Tabla 2.</b> Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Matemática .....	38
<b>Tabla 3.</b> Desempeño docente en el área de Matemática .....	39
<b>Tabla 4.</b> Estadísticos de la satisfacción del alumno en el área de Matemática .....	40
<b>Tabla 5.</b> Niveles de satisfacción en el área de Matemática por factores .....	40
<b>Tabla 6.</b> Niveles de satisfacción en el área de Matemática .....	41
<b>Tabla 7.</b> Estadísticos del desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología .....	42
<b>Tabla 8.</b> Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología.....	43
<b>Tabla 9.</b> Desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología .....	44
<b>Tabla 10.</b> Estadísticos de la satisfacción del alumno en el área de Ciencia y Tecnología.....	45
<b>Tabla 11.</b> Niveles de satisfacción en el área de Ciencia y Tecnología por factores .....	46
<b>Tabla 12.</b> Satisfacción del alumno en el área de Ciencia y Tecnología .....	47
<b>Tabla 13.</b> Estadísticos de desempeño docente en el área de Ciencias Sociales .....	48
<b>Tabla 14.</b> Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Ciencias sociales.....	48
<b>Tabla 15.</b> Desempeño docente en el área de Ciencias Sociales .....	49
<b>Tabla 16.</b> Estadísticos de la satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales ....	50
<b>Tabla 17.</b> Satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales por factores .....	51
<b>Tabla 18.</b> Satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales .....	52
<b>Tabla 19.</b> Estadísticos del desempeño docente en el área de Comunicación .....	53
<b>Tabla 20.</b> Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Comunicación	54
<b>Tabla 21.</b> Desempeño docente en el área de Comunicación .....	55
<b>Tabla 22.</b> Estadísticos de la satisfacción del alumno en el área de Comunicación .....	56
<b>Tabla 23.</b> Satisfacción del alumno en el área de Comunicación por factores .....	56
<b>Tabla 24.</b> Satisfacción del alumno en el área de Comunicación .....	57
<b>Tabla 25.</b> Pruebas de normalidad para la variable desempeño docente en las cuatro áreas .....	58
<b>Tabla 26.</b> Pruebas de normalidad para la variable satisfacción del alumno en las cuatro áreas .....	59

<b>Tabla 27.</b> Correlación entre el desempeño docente y la satisfacción del alumno .....	59
<b>Tabla 28.</b> Correlación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno .....	61
<b>Tabla 29.</b> Correlación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Matemática .....	38
<b>Figura 2.</b> Desempeño docente en el área de Matemática .....	39
<b>Figura 3.</b> Niveles de satisfacción en el área de Matemática por factores .....	41
<b>Figura 4.</b> Niveles de satisfacción en el área de Matemática .....	42
<b>Figura 5.</b> Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología .....	43
<b>Figura 6.</b> Desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología .....	44
<b>Figura 7.</b> Niveles de satisfacción en el área de Ciencia y Tecnología por factores .....	46
<b>Figura 8.</b> Satisfacción del alumno en el área de Ciencia y Tecnología .....	47
<b>Figura 9.</b> Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Ciencias sociales.....	49
<b>Figura 10.</b> Desempeño docente en el área de Ciencias Sociales .....	50
<b>Figura 11.</b> Satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales por factores .....	51
<b>Figura 12.</b> Satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales .....	52
<b>Figura 13.</b> Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Comunicación .....	54
<b>Figura 14.</b> Desempeño docente en el área de Comunicación .....	55
<b>Figura 15.</b> Satisfacción del alumno en el área de Comunicación por factores .....	57
<b>Figura 16.</b> Satisfacción del alumno en el área de Comunicación .....	58

## RESUMEN

En un colegio privado de la ciudad de Tacna, se realizó una investigación para conocer la relación entre la eficacia docente y la satisfacción de los alumnos el grado de satisfacción de los alumnos de un colegio privado de la ciudad de Tacna.

El objetivo de esta investigación es desarrollar un aporte para una mejor evaluación del desempeño docente al incluir la perspectiva de los estudiantes en la evaluación del desempeño docente.

La investigación se enmarca en un diseño correlacional no experimental con un método cuantitativo, de tipo correlacional. Las personas que constituyeron la población del estudio estaba formada por 20 profesores que supervisan a 280 alumnos divididos en 10 divisiones. Como muestra se tomaron cuatro secciones con 29, 30, 30, 30 y 30 alumnos cada una. Se utilizaron dos tipos diferentes de cuestionarios para recopilar datos: uno que permitiera la evaluación del desempeño docente, construido en base a las especificaciones del Ministerio de Educación sobre las Rúbricas de observación de aula, y otro en base al modelo SERVPERF, que tendría una ligera modificación para la evaluación de cada área. A cada sección se le pidió la evaluación de un docente de un área específica. Los resultados mostraron que las variables de estudio tienen una correlación positiva en las cuatro áreas evaluadas, siendo mayor en aquellas secciones en las que tanto la satisfacción como el desempeño fueron evaluados más positivamente. Se concluye que a medida que el desempeño docente es percibido como más competente, la satisfacción de los estudiantes es mayor.

**Palabras clave:** Desempeño docente, Satisfacción del alumno, Rúbricas de observación, Elementos tangibles, Empatía, Seguridad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta.

## **ABSTRACT**

In a private educational institution in the city of Tacna, a relationship between teaching effectiveness and student happiness was investigated. The goal of this study's motivation is to develop a contribution to enhancing the assessment of a teacher's performance while including the viewpoint of the students. The study is conducted within a quantitative framework using a correlational non-experimental design. The population that includes the investigation was made up of 20 teachers who are in charge of 280 students grouped into 10 sections. As a sample, four sections with 29, 30, 30 and 30 students were considered. For the data collection, two types of questionnaires were used: one that allowed the evaluation of teaching erformance, built based on the specifications of the Ministry of Education on classroom observation Rubrics, and another based on the SERVPERF model, which would have a slight modification for the evaluation of each area. Each section was asked for the evaluation of a teacher of a specific area. The results showed that the study variables have a positive correlation in the four areas evaluated, being higher in those sections in which both satisfaction and performance were evaluated more positively. It is concluded that as teacher performance is perceived as more competent, student satisfaction is higher.

**Keywords:** Teacher performance, Student satisfaction, Observation rubrics, Tangible elements, Empathy, Security, Reliability, Response capacity.

## INTRODUCCIÓN

El desempeño docente es el factor clave en la educación, pues es el que más puede ser controlado por el Estado. Los otros factores, como aquellos que derivan de las cualidades del propio estudiante o los factores relacionados al entorno familiar de cada uno, difícilmente pueden ser intervenidos por el Estado. Debido a ello, en las últimas décadas se ha hecho hincapié en la mejora del desempeño del docente, para lo cual el Ministerio de Educación ha adoptado una de las tendencias internacionales respecto a la evaluación del desempeño, la cual consiste en evaluar este desempeño mediante una visita en el aula y observar al docente. Esta evaluación así planteada se realiza mediante las Rúbricas de Observación de Aula, las cuales contienen descripciones muy detalladas de lo que se espera de un buen docente. No obstante, este modelo puede ser mejorado debido a que presenta algunos inconvenientes.

Bajo esta consideración se procede a redactar el presente informe de investigación, correspondiendo a la primera parte el planteamiento del problema.

Se planteó la realización de la presente investigación buscando contribuir a superar ciertas deficiencias encontradas en la evaluación de desempeño docente que actualmente realiza el Ministerio de Educación. En primer lugar, que esta evaluación no toma en cuenta la percepción del alumno, pues sólo considera la observación realizada por otro docente especializado en esta labor. La participación del alumno sólo se considera en cuanto, dentro de la sesión observada, es motivada por el docente, mas no se le pregunta su opinión. En segundo lugar, que ante la presencia de un observador el comportamiento de los estudiantes y del propio docente no son las habituales, puesto que tanto el docente como los estudiantes tratan de ajustarse lo más posible a lo que se considera un comportamiento correcto. Y, en tercer lugar, que el tiempo dedicado a la observación no necesariamente es representativo del desempeño del docente.

Debido a ello, se consideró la posibilidad de construir un nuevo modelo tomando en cuenta los desarrollos en el campo de las teorías sobre la satisfacción del usuario, para lo cual es preciso verificar las correlaciones logradas entre el modelo de evaluación de desempeño docente vigente en la actualidad con los diversos modelos de satisfacción

desarrollados a nivel internacional. Dentro de este propósito, la presente investigación constituye un esfuerzo inicial, pues todavía no se llega a plantear una teoría alternativa, pero constituye un paso indispensable en el logro de este objetivo.

El modelo seleccionado para la presente investigación fue el SERVPERF, debido a su amplia difusión y la simplicidad de los enunciados de su cuestionario, pues debían ser fácilmente comprensibles para los estudiantes y no ser excesivamente largo.

En el capítulo dos se realiza la revisión de los antecedentes y teorías relacionadas a las variables de investigación. Para los antecedentes se seleccionaron principalmente investigaciones que hubieran considerado las mismas variables que la presente investigación.

En relación al desempeño docente, al tratarse de la comparación del modelo de evaluación actualmente vigente, se sigue el planteamiento del Ministerio de Educación, el cual empezó a concretarse con el Marco del Buen Desempeño Docente y se operativiza con las rúbricas utilizadas en esta investigación.

La conceptualización de la satisfacción que se sigue es aquella que deriva del uso de un bien o servicio, esto es, una satisfacción receptiva, pues se obtiene cuando un agente externo hace algo por el sujeto. Esto es diferente de la satisfacción que deriva de la realización de una actividad y los factores que la posibilitan, lo cual estaría dentro del campo de las teorías de la satisfacción laboral. En cuanto a las teorías, se hizo una revisión de los principales modelos teóricos que permiten evaluar la satisfacción del usuario, como el modelo SERVQUAL, antecesor directo del SERVPERF. Del mismo modo, hace mención de otros modelos que podrían utilizarse en otras investigaciones, como los de la escuela nórdica, la escuela americana, el modelo Kano y los índices nacionales de satisfacción del cliente.

En el capítulo tres se explica la metodología utilizada en la presente investigación, la cual tiene la particularidad de ser una especie de cuatro pequeñas investigaciones en una, pues se realizaron cuatro evaluaciones de desempeño independientes una de las otras, pero con los mismos objetivos, hipótesis e instrumentos. Se siguió esta metodología porque la evaluación de desempeño, de acuerdo al planteamiento del Ministerio de

Educación, se hace de forma individual y no en conjunto, como se suele hacer en la mayoría de las investigaciones. Por ello, se tiene una población, pero cuatro muestras; un instrumento que evalúa el desempeño, que es el mismo para todas las áreas, pero cuatro instrumentos para la satisfacción del alumno, que es el mismo del modelo SERVPERF, pero con una pequeña adecuación. Así también hubo que verificar la fiabilidad de cada uno de estos instrumentos por separado.

El capítulo cuatro nos permite presentar los resultados de la investigación, los cuales están estructurado en tres partes. La primera parte permite visualizar los resultados descriptivos de cada variable en cada una de las áreas evaluadas, pues, como se mencionó, cada evaluación es independiente una de la otra. En una segunda parte se realizaron las pruebas de normalidad, para definir la prueba estadística más adecuada a los objetivos planteados. En la tercera parte se realiza la prueba de hipótesis, las cuales, tomando en consideración el diseño planteado, se hicieron por cuadruplicado.

Posteriormente se plantea la discusión de los resultados al comparar los hallazgos del presente estudio con las investigaciones revisadas en los antecedentes.

Por último, se presentan las conclusiones alcanzadas y las sugerencias que pueden hacerse en función de los resultados alcanzados.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD OBSERVADA**

El presente estudio trata de comparar el modelo de evaluación docente aplicado por el Ministerio de Educación (MINEDU) con un modelo de satisfacción del usuario. En otras palabras, se buscará averiguar en qué medida es posible reemplazar o complementar el costoso procedimiento planteado por el MINEDU por una encuesta de satisfacción aplicada a los alumnos, mucho más económica y fácil de ejecutar.

Los modelos de satisfacción, si bien existen desde hace décadas, no han sido utilizados masivamente en educación. En la educación superior suelen aplicarse encuestas de satisfacción a los alumnos para tener una idea sobre el desempeño de los docentes, pero tales encuestas no están basadas en modelos estandarizados. Diversas investigaciones (Pérez, 2016; Martínez et al, 2012; Salinas, 2007; Falcón, 2017; Saravia, 2019, Paredes, 2018; Pari, 2018, y otras) buscaron relacionar la satisfacción del alumno con el desempeño docente, pero en estas investigaciones los modelos teóricos de satisfacción son interpretaciones o adecuaciones muy específicas no respaldadas en modelos teóricos validados internacionalmente, por lo que su validez estaría limitada al contexto en el que fueron planteadas. Por otro lado, en las investigaciones nacionales que relacionaron estas variables, el desempeño docente no se evalúa de acuerdo a la normatividad vigente, esto es, se realizan evaluaciones de desempeño bajo enfoques particulares y no siguiendo lo que ha establecido MINEDU. Adicionalmente, en muchas de estas investigaciones se comete el error de utilizar dimensiones como la infraestructura o el costo para evaluar el desempeño docente, lo cual es un error metodológico.

Para evaluar el desempeño docente, el MINEDU ha implementado las llamadas Rúbricas de Observación de Aula, las cuales constituyen el instrumento de evaluación que permite hacer efectivas las descripciones establecidas en el Marco del Buen Desempeño Docente (MBDD). Como sabemos, el MBDD comprende cuatro dominios, nueve competencias y cuarenta desempeños. El primer dominio está relacionado a la planificación; el segundo es el referido a la enseñanza propiamente dicha; el tercer dominio estaría relacionado a la relación del docente con los otros actores involucrados

en la educación; y el cuarto dominio es el referido al desarrollo profesional (MINEDU, 2012).

El aspecto fundamental del desempeño, para el MINEDU, lo constituye la enseñanza en el aula; por esta razón las Rúbricas sirven para evaluar solamente este aspecto del desempeño docente. Las Rúbricas constituyen descripciones muy detalladas de cinco aspectos que el docente debe desarrollar durante una sesión, cada una de las cuales tiene cuatro niveles. El personal encargado de la evaluación debe estar debidamente capacitado, pues debe ser capaz extraer conclusiones sobre el nivel de desempeño del docente observando su desenvolvimiento en una visita de una hora. Este procedimiento es lento, costoso y complicado, pero confiable puesto que, de las evaluaciones realizadas hasta antes de la pandemia, no se registraban quejas importantes por parte de los docentes.

No obstante, siempre se pueden generar suspicacias. En primer lugar, el comportamiento de los alumnos y del propio docente no es el habitual cuando hay una visita en el aula, es decir, la presencia de un observador constituye algo que enrarece el desarrollo de una sesión, por lo que los resultados de esta observación no necesariamente representan el desempeño típico del docente. En segundo lugar, la observación de una hora de clase puede no ser representativa de un desempeño que se da a lo largo de meses o años.

En esta investigación se considera que es posible superar estos inconvenientes al consultar directamente a los estudiantes que interactúan con su maestro todos los días, pero para ello es necesario saber si el modelo que se aplicará es equivalente al que aplica el MINEDU. Es decir, si un modelo de satisfacción aplicado a los alumnos sobre el desempeño de sus maestros es igual o muy parecido al modelo de evaluación de desempeño vigente en la actualidad. Para comprobar esta equivalencia no basta con hacer una prueba entre las variables en conjunto, sino se hace necesario que se compruebe a nivel de las dimensiones de cada variable.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

### **1.2.2. Problema general**

¿Existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción del alumno de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR, CIMA de Tacna el año 2022?

#### **1.2.2.1. Problemas específicos**

¿Existe relación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno?

¿Existe relación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

La realización de la presente investigación se justifica desde dos puntos de vista: económico y metodológico.

Desde el punto de vista económico, se busca probar si es posible realizar una evaluación de desempeño docente menos costosa que la realizada en la actualidad por el MINEDU. Esto iría unido a una mayor simplicidad y objetividad de la evaluación, así como a una menor resistencia de parte de los docentes a ser evaluados, pues se evitaría la presencia de un observador en el aula.

Si los resultados de la investigación logran demostrar que hay una semejanza en la evaluación según las rúbricas de observación de aula con una medición de los niveles de satisfacción de los alumnos, se podría reemplazar o complementar una evaluación con la otra.

Los resultados de la presente investigación serán de interés de las instituciones educativas privadas que deseen economizar el costoso proceso de realizar una evaluación de desempeño de sus docentes y con la misma validez y confiabilidad que la evaluación realizada por el MINEDU. Estas instituciones no deberían promocionar solamente los logros de algunos de sus estudiantes, sino principalmente el contar con docentes de alto nivel debidamente evaluados y aprobados por sus propios estudiantes.

Desde un punto de vista metodológico, se plantea la utilización de un modelo estandarizado de satisfacción en la evaluación del desempeño docente, lo cual no se ha planteado hasta la fecha. Sabiendo que existen muchos modelos de satisfacción, se podrían plantear nuevos estudios hasta encontrar uno que sea el más indicado o, con estudios posteriores, generar un nuevo modelo de satisfacción especialmente adecuado para la evaluación de desempeño docente.

#### **1.4. OBJETIVOS**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre el desempeño docente y la satisfacción del alumno de la Institución Educativa Privada CIMA, 2022.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno.

Determinar la relación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente.

#### **1.5. HIPÓTESIS**

##### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la percepción del desempeño docente y la satisfacción del alumno de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR, CIMA, 2022.

##### **1.5.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno.

Existe relación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente.

#### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Fueron diversas las limitaciones que hubo que enfrentar al momento de realizar la presente investigación, las cuales se pueden resumir en los siguientes aspectos:

En el aspecto metodológico, la falta de un modelo claro que explique cómo de tomar cuatro muestras en una misma población; con lo cual surge la dificultad para definir los objetivos y las hipótesis. Esto resulta particularmente importante porque los esquemas de las universidades exigen la aplicación de una fórmula para definir una muestra, pero no suelen hacerse investigaciones con cuatro muestras; esto es, una especie de cuatro pequeñas investigaciones independientes con los mismos objetivos y los mismos instrumentos. Tal limitación se superó al elegir un muestreo no probabilístico intencional o de conveniencia en lugar de uno probabilístico.

Las limitaciones en los datos, esto es a la obtención limitada de datos y el sesgo de la muestra. Debido al método de selección de las muestras, podría ocurrir que estas muestras no representen adecuadamente la población.

En el aspecto temporal o incidental, la evaluación del desempeño docente se realizó en el momento en que los estudiantes habían tenido mayormente un contacto virtual con sus docentes, mientras que la metodología empleada tanto por el Ministerio de Educación como la sugerida por el modelo teórico seleccionado requerían de la experiencia directa de los evaluadores (en este caso, los alumnos) con los evaluados (los docentes). No podemos asegurar que los resultados no hayan sido distorsionados por el particular momento en que se tomaron las muestras, pero podemos esperar que esta distorsión, si la hubiera, no haya sido considerable.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

Pérez (2016), realizó la investigación titulada “Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los colegios secundarios adventistas de la asociación sur colombiana”. En las escuelas secundarias adventistas de ASURCOL, el objetivo de este estudio era examinar la relación entre la eficacia de los profesores y la satisfacción de los alumnos. Se trató de una investigación correlacional básica con un diseño no experimental. La población estaba formada por estudiantes de secundaria de dos colegios adventistas de la Asociación Sur Colombiana, y la muestra fue de 458 estudiantes. La metodología incluyó la aplicación de dos encuestas a los estudiantes, que evaluaron tanto el desempeño docente como la satisfacción. Los resultados mostraron que los estudiantes percibieron el desempeño de los profesores como regular o bueno y manifestaron estar algo satisfechos. Se encontró una correlación directa y significativa entre ambas variables.

Esta investigación evidencia que para evaluar el desempeño de los docentes se debe tener en cuenta la percepción de los alumnos y que, mientras el desempeño es percibido como mejor, la satisfacción es más alta. Sin embargo, tales resultados no dejan de ser percepciones de los estudiantes.

Martínez, et al (2012), realizaron la investigación titulada “Satisfacción de los estudiantes de medicina con el desempeño de sus docentes: género y situaciones de enseñanza”. El objetivo de esta investigación fue evaluar el efecto del género de los docentes y estudiantes en la evaluación del desempeño docente, así como describir las situaciones de enseñanza relacionadas con diferentes tipos de comportamiento docente. Se trató de un estudio observacional que involucró a 505 grupos de estudiantes y sus docentes de siete materias. Se utilizó el COED (Cuestionario de Opinión del Estudiante sobre la Docencia), un cuestionario de 36 ítems en escala de Likert, como instrumento de evaluación. Algunas de las conclusiones de la investigación sugirieron que el género del docente podría sesgar la valoración de los estudiantes y que algunas materias pueden ser percibidas como "masculinas" o "femeninas" por los estudiantes.

Respecto a esta investigación se debe rescatar el hecho que en las instituciones de formación superior es normal que en la evaluación del desempeño docente se considere el punto de vista del alumno, lo cual es válido si el instrumento utilizado ofrece la confiabilidad suficiente. Se señala también que contratar expertos para realizar esta evaluación de desempeño puede resultar más costosa y complicada.

Salinas (2007) realizó la investigación titulada “Satisfacción del Estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas”. El objetivo general de esta investigación estuvo orientado a la Evaluación de la satisfacción del estudiante a los servicios que le otorga la universidad, bajo la hipótesis de que el estudiante, en general, está satisfecho con los servicios que le brinda la universidad. Fue un estudio descriptivo, correlacional y explicativo. Un total de 889 alumnos, 131 profesores y 156 asignaturas constituían la población; una muestra de 245 alumnos y 36 asignaturas constituía la muestra. En las conclusiones se dice que el 89% de los alumnos han mostrado un alto nivel de satisfacción con todas las facetas de su enseñanza.

Esta investigación indagó la satisfacción del estudiante para determinar la calidad del servicio educativo, dentro de lo cual se encuentra el desempeño docente. Cabe mencionar, además, que la evaluación de la satisfacción de los estudiantes no se realizó mediante un modelo teórico ya probado.

Falcón (2017) realizó la investigación titulada “Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Héroes de San Juan”. El objetivo de esta investigación buscó determinar la relación existente entre desempeño docente y satisfacción estudiantil. En esta investigación se utilizaron métodos correlacionales y no experimentales. Se utilizaron dos instrumentos para probar ambas variables en la muestra de 86 alumnos. Se concluyó que existe una asociación sustancial entre las variables.

Respecto a esta investigación es pertinente mencionar que, si bien los resultados parecen ser correctos, éstos derivan de un diseño de los instrumentos poco adecuados, los cuales a su vez son consecuencia de una errónea operacionalización y conceptualización

de las variables. El desempeño docente, según la autora, involucra actividades como la preparación de la enseñanza, aspecto que el alumno desconoce y sobre el cual no puede opinar con propiedad. Del mismo modo, en la variable satisfacción se toman en cuenta aspectos de la infraestructura, los cuales tienen muy poco que ver con el desempeño propiamente dicho. La autora desconoce los modelos teóricos sobre la satisfacción del usuario y presenta un sustento teórico pobre.

Saravia (2019) realizó la investigación titulada “Desempeño docente y satisfacción del estudiante en el nivel secundario I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado”. Establecer el vínculo entre la eficacia de la enseñanza y la felicidad de los estudiantes era el objetivo de este estudio. Fue una investigación no experimental, descriptivo y correlacional. La población considerada para esta investigación fueron los 102 alumnos del primer grado distribuidos en cinco secciones, siendo la muestra los mismos 102 alumnos. Los instrumentos estuvieron constituidos por dos cuestionarios y los registros de evaluación. La conclusión más importante a la que se arribó indica que existe relación entre las variables, la cual es positiva y medianamente fuerte. Cabe mencionar que entre las recomendaciones se expresa el deseo de que se continúe con esta línea de investigación.

Respecto a esta investigación podemos afirmar que se han cometido errores similares a la anterior, partiendo de un desconocimiento de la teoría sobre la satisfacción del usuario y de la inconsideración del Marco del Buen Desempeño Docente, que a la fecha de realizada esta investigación estaba plenamente vigente. Este desconocimiento o falta de consideración llevó a una incorrecta operacionalización y a diseñar instrumentos poco pertinentes, puesto que se pregunta a los alumnos de primer grado sobre aspectos que podrían ser adecuados entre docentes, pero no para un alumno.

Paredes (2018) realizó la investigación titulada “Efecto del desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca”. El propósito de este estudio era determinar si existe una relación entre una enseñanza excelente y unos estudiantes satisfechos de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca. El diseño de investigación fue no experimental, de tipo descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 1,176 casos de estudiantes del semestre 2017-I y 1,275 casos de estudiantes del semestre 2017-II de ambos sexos que

respondieron en su totalidad la encuesta y la escala Likert. El hallazgo más destacable fue que la eficacia docente influye significativa y directamente en la satisfacción académica de los estudiantes.

Esta investigación presenta una comprensión adecuada del desempeño docente en la educación superior, pero la satisfacción académica de los estudiantes está relacionada a su experiencia con todos los aspectos de su institución, como la infraestructura, los aspectos administrativos, la seguridad, etc., los cuales no son responsabilidad del docente. En la teoría utilizada no considera las teorías sobre satisfacción del usuario, sino una sobre la satisfacción laboral, lo cual no permite comprender adecuadamente la satisfacción del estudiante.

Pari (2018) realizó la investigación titulada “El Desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes del I.E.S.P.P. José Jiménez Borja de Tacna – 2017”. El objetivo de este estudio era determinar la conexión entre la satisfacción de los alumnos y la eficacia del maestro de los alumnos. Se trataba de un estudio correlacional descriptivo no experimental. 110 alumnos constituyeron la muestra, mientras que 185 alumnos constituyeron la población. Se emplearon cuestionarios sobre satisfacción profesional y sobre rendimiento docente. Los resultados de este estudio sugieren una conexión entre los factores investigados.

En esta investigación también se comete el error de correlacionar aspectos que no dependen del desempeño docente, como la infraestructura y las actividades extracurriculares, con la satisfacción de los alumnos. La satisfacción del alumno puede estar relacionada a la infraestructura y equipamiento, pero en tal caso se debería correlacionar esta variable con la calidad de la educación recibida en la institución, dentro de la cual estaría el desempeño de los docentes. En cuanto al desempeño, no se le puede preguntar a los alumnos por la labor administrativa del docente, puesto que tal aspecto es desconocido por ellos.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Desempeño docente**

El desempeño, en términos generales, consiste en la realización de ciertas acciones o labores dentro de cierta profesión u oficio. En el caso del desempeño docente, “implica definir cómo debe ser, determinar la forma en que debe ejercer su función, resaltar las

características que, a título personal y como profesional, debe asumir en el marco del contexto escolar y sociocultural del que forma parte, esto además debe asumirse como una constante en su disposición profesional” (Martínez, S. y Lavín, J., 2017, pág. 9). Lo cual implica que el docente debe poseer una serie de cualidades que deben adecuarse a la realidad donde ejerce su función. En ese sentido, Subaldo (2012), considera que el desempeño docente consiste en la habilidad, la capacidad y la aptitud de realizar, de manera eficiente, las tareas propias de todo docente, con una perspectiva integrada y actualizada de su labor profesional con el fin de articular sugerencias entre los agentes sociales que intervienen en la formación de los alumnos y participar en la gestión y fortalecimiento de la institución educativa.

Según el MINEDU:

...es un concepto que se construye de acuerdo a múltiples aspectos que lo determinan. De forma llana, cuando se aborda el término de “desempeño” se hace alusión a una acción, que, en este caso en particular, corresponde a las acciones o prácticas inherentes a la profesión docente (MINEDU, 2012).

El desempeño docente está conformado por diversas acciones, es algo complejo y no se limita únicamente a la enseñanza, aunque todo gira en torno a ella. El MINEDU identifica cuatro aspectos que comprende el desempeño de todo docente, a los cuales denomina dominios. El primero está relacionado a la planificación, a la preparación de las sesiones de clase, esto comienza con el desarrollo del programa anual, luego pasa al desarrollo de las unidades de aprendizaje y, por último, pasa al desarrollo de las sesiones.

El segundo es la enseñanza propiamente dicha, la cual involucra el manejo de metodología didáctica, el conocimiento o dominio de las materias, el trato dispensado a los estudiantes, la evaluación, etc. El tercer dominio estaría relacionado a la relación del docente con los otros actores involucrados en la educación, en particular con los padres y las familias de los estudiantes. El cuarto dominio es el referido al desarrollo profesional, es decir, a la interacción del docente con otros docentes para mejorar su práctica pedagógica, a la constante capacitación y a la mejora de todo lo que tenga que ver con la práctica pedagógica (MINEDU, Marco del Buen Desempeño Docente, 2012).

Esta división es muy similar a la adoptada en diversos países. Por ejemplo, en Chile se consideran también cuatro dominios: preparación para la enseñanza, creación de un ambiente propicio para el aprendizaje, enseñanza para el aprendizaje y responsabilidades profesionales (MINEDUC, 2008). En Estados Unidos se considera igualmente cuatro dominios: planificación y preparación, entorno de aula, instrucción y responsabilidades profesionales (Vázquez, M., Cordero, G. y Leyva, Y., 2014). En México más bien se considera los aspectos que involucran el desempeño docente en cinco categorías: planeación, gestión del ambiente de la clase, gestión curricular, gestión didáctica y evaluación (Vázquez, M., Cordero, G. y Leyva, Y., 2014). Si bien otros países de la región no han adoptado esquemas similares, la preocupación por mejorar la práctica docente existe.

#### **2.2.1.1. Dominios, competencias y desempeños.**

El Marco del Buen Desempeño Docente establece a cada dominio le corresponden ciertas competencias y a éstas, a su vez, ciertos desempeños. Por competencia se entiende "... la capacidad para resolver problemas y lograr propósitos" (Op. Cit.) y por desempeño "... las actuaciones observables de la persona que pueden ser descritas y evaluadas y que expresan su competencia" (Ibíd., p24).

El primer dominio comprende dos competencias y diez desempeños. Como ya se mencionó, este dominio está referido a la planificación, lo cual involucra, en primer lugar, la competencia referida al conocimiento de las características de sus alumnos; lo cual significa que, en este aspecto, el docente debe conocer las particularidades de sus alumnos, ya sean culturales, sociales o las que corresponden a su edad; el conocimiento y dominio de las disciplinas propias de su especialidad, y conocimiento y dominio de la teoría pedagógica y didáctica. La segunda competencia de este dominio, referido a la planificación realizada tomando en cuenta los criterios del área de y de la institución donde el docente labora. Esta competencia abarca siete desempeños.

El segundo dominio es sin duda el más importante, pues comprende tres competencias y 19 desempeños. La primera competencia de este dominio es la cuarta del Marco y está referida a la habilidad del docente para la generación de un ambiente idóneo para el aprendizaje, buscando que sus estudiantes logren aprendizajes, promoviendo un ambiente confortable y seguro, propiciando el respeto en el aula, resolviendo los

conflictos mediante el diálogo y los acuerdos, organizando a los alumnos de manera adecuada y reflexionando constantemente sobre las experiencias cotidianas y sutiles de discriminación y exclusión. La segunda competencia de esta dimensión es la quinta del Marco, la cual se refiere a la conducción de la sesión de clase utilizando con propiedad y adecuación las disciplinas de su especialidad, así como el uso de una metodología pertinente para facilitar el aprendizaje, lo cual implica un permanente control de su programación, el dar espacio a sus alumnos para que utilicen sus propios conocimientos en la solución de problemas, la verificación de que todos han comprendido el propósito de la sesión, el desarrollo de los temas de forma actualizada y precisa, el uso de estrategias pedagógicas, el uso de tecnologías y el uso de estrategias individualizadas cuando uno o varios alumnos lo requieren. La tercera competencia de este dominio es la quinta del Marco, referida a la evaluación, esto implica el uso de una metodología para una evaluación diferenciada, la elaboración de instrumentos con la suficiente validez y consistencia, la organización de la información para tomar medidas oportunas, preguntando y explicando según la respuesta de los alumnos, establecimiento de criterios de evaluación y comunicando los resultados de las evaluaciones.

El tercer dominio abarca los desempeños relacionados a la participación del docente en la gestión de la escuela asociada a la sociedad. Este dominio comprende dos competencias. La primera de ellas es la sexta del Marco, que tiene que ver con la gestión de la institución educativa; ello implica la interacción del docente con sus colegas de manera que se enriquezcan sus habilidades para la enseñanza, también comprende la participación en la gestión del PEI, del currículo y de los planes de mejora, y el desarrollo de investigación con miras a mejorar e innovar en la práctica pedagógica. La segunda competencia de este dominio es la séptima del Marco y tiene que ver con el desenvolvimiento del docente respecto a la sociedad, lo cual implica la promoción de actividades con las familias, con los recursos y cultura de la comunidad, así como la comunicación de los resultados de su trabajo.

El cuarto dominio trata de la reflexión que hace el docente y sobre la práctica ética de la misma. Este dominio comprende dos competencias; la primera, que es la octava del Marco, está referida a la reflexión de su práctica y experiencia como docente canalizada a la mejora individual y grupal; esto implica la autoevaluación de su desempeño, la

participación en actividades que mejoren su labor docente y la participación en la elaboración de las políticas educativas que lo involucran. La segunda competencia es la novena del Marco y explica cómo debe ser el ejercicio de la labor del docente; esto es, que el docente desarrolla sus actividades con ética y respetando los derechos fundamentales.

#### **2.2.1.2. Evaluación del desempeño docente**

La evaluación del desempeño docente es uno de los aspectos más complejos de la política educativa de los últimos años. Las políticas actuales tienen su antecedente más reciente en las evaluaciones iniciadas el 2001, cuando la preocupación por mejorar la calidad de la educación centró su interés en dos aspectos: la situación del docente, que trabaja en condiciones difíciles y con salarios bajos, y la necesidad de mejorar esta situación en base a los méritos de los propios docentes (Cuenca, 2020).

Se pueden utilizar tres etapas para clasificar las evaluaciones de profesores que se llevaron a cabo en esta situación. La primera etapa se remonta a 2002, año en que se realizó la primera evaluación meritocrática del país. Se incluye un paquete de nueve evaluaciones de la segunda etapa que se completaron entre 2007 y 2011. La tercera etapa se desarrolla en el periodo comprendido entre el 2014 y la actualidad, en el marco de una nueva regulación de la carrera docente (Cuenca, 2020).

La realización de 35 evaluaciones fue programada por el Minedu para los años 2014 al 2021. La Dirección de Evaluación Docente (DIED), dependiente de la Dirección General de Desarrollo Docente (DIGED) del Ministerio de Educación, es la encargada de realizar las evaluaciones. Estas evaluaciones se realizan con diversos propósitos: ingreso a la carrera magisterial, ascenso, ascenso a cargos y desempeño.

Para evaluar el rendimiento del docente en este caso se utilizan las Rúbricas de observación del aula. Observación de un aula. Primero se tomaron en cuenta seis criterios en la Resolución de Secretaría General N° 078-2017-MINEDU, sin embargo esto fue cambiado por la Resolución Ministerial N°138-2018-MINEDU, que se deshizo del segundo criterio. "Aprovecha al máximo el tiempo de aprendizaje". De esta manera, el instrumento quedó establecido en cinco rúbricas de observación de aula. La evaluación

considera cuatro niveles de desempeño: - Nivel I (muy deficiente), Nivel II (en proceso), Nivel III (suficiente) y Nivel IV (destacado).

Estrada (2013) señala que existen diversos modelos para evaluar el desempeño docente:

Modelo centrado en el perfil ideal del profesor. En el cual se evalúa al docente según su concordancia con el perfil ideal que debe tener un docente.

Modelo centrado en los resultados obtenidos. En este modelo lo esencial son los resultados que puede evidenciar el docente, es decir, es un modelo eminentemente pragmático.

Modelo centrado en el comportamiento del docente en el aula. Sigue el modelo de cómo deben actuar los profesores en el aula. Esta metodología funciona describiendo e identificando los indicadores de actividad de los profesores que están relacionados con el rendimiento académico de los alumnos.

Modelo de la práctica reflexiva. Con el fin de mejorar el profesorado de forma holística y realizar un seguimiento y control a efectos de promoción o despido, este modelo sugiere la creación de un proceso de evaluación.

El modelo adoptado en el Perú se centra en el desempeño del docente en el aula, el cual se realiza mediante las rúbricas de evaluación.

### **2.2.1.3. Dimensiones del desempeño docente**

El Ministerio de Educación considera que la práctica pedagógica consta de siete dimensiones, cuatro de ellas son comunes a otras profesiones: dimensión colegiada, dimensión reflexiva, dimensión ética y dimensión relacional, y otras tres son específicas de la práctica pedagógica: dimensión pedagógica, dimensión política y dimensión cultural (MINEDU, 2012). No obstante, no existen mecanismos ni instrumentos para evaluar dichas dimensiones, por lo que esta evaluación se realiza mediante las Rúbricas de Observación de Aula, las cuales, para propósitos de esta investigación, constituirán las dimensiones del desempeño docente.

### **Rúbrica 1. Involucra activamente a los estudiantes en el proceso de aprendizaje.**

Promueve el interés de los estudiantes por las actividades de aprendizaje propuestas y les ayuda a ser conscientes del sentido, importancia o utilidad de lo que se aprende.

Los aspectos que se consideran en esta rúbrica son tres:

- Acciones del docente para promover el interés de los estudiantes en las actividades de aprendizaje.
- Proporción de estudiantes involucrados en la sesión.
- Acciones del docente para favorecer la comprensión del sentido, importancia o utilidad de lo que se aprende.

Nivel I. No alcanza las condiciones del nivel II. El docente no ofrece oportunidades de participación.

Nivel II. El docente involucra al menos a la mitad de los estudiantes en las actividades de aprendizaje propuestas.

Nivel III. El docente involucra a la gran mayoría de los estudiantes en las actividades de aprendizaje propuestas.

Nivel IV. El docente involucra activamente a todos o casi todos los estudiantes en las actividades de aprendizaje propuestas. Además, promueve que comprendan el sentido de lo que aprenden.

### **Rúbrica 2. Promueve el razonamiento, la creatividad y/o el pensamiento crítico.**

Propone actividades de aprendizaje y crea interacciones pedagógicas que fomentan el desarrollo de estrategias, la comprensión de principios, el establecimiento de relaciones conceptuales o la formulación de ideas o productos de forma creativa.

A continuación, se indican los elementos que tiene en cuenta este criterio:

• Actividades e interacciones (sea entre docente y estudiantes, o entre estudiantes) que promueven efectivamente el razonamiento, la creatividad y/o el pensamiento crítico.

Nivel I. No alcanza las condiciones del nivel II.

Nivel II. El docente intenta promover el razonamiento, la creatividad y/o el pensamiento crítico al menos en una ocasión, pero no lo logra.

Nivel III. El docente promueve efectivamente el razonamiento, la creatividad y/o el pensamiento crítico al menos en una ocasión.

Nivel IV. El docente promueve efectivamente el razonamiento, la creatividad y/o el pensamiento crítico durante la sesión en su conjunto.

**Rúbrica 3. Evalúa el progreso de los aprendizajes para retroalimentar a los estudiantes y adecuar su enseñanza.**

Sigue el proceso de aprendizaje de los alumnos, controlando su evolución y las dificultades que puedan tener para alcanzar los objetivos de la lección. Sobre la base de esta información, se da retroalimentación formativa, y/o se modifica la retroalimentación formativa, y/o se ajustan las actividades de la lección para satisfacer las necesidades de aprendizaje identificadas.

necesidades de aprendizaje reconocidas. En esta rúbrica se tienen en cuenta dos factores:

- El profesor observa el trabajo y los progresos de los alumnos durante la sesión.
- La calidad o calibre de los comentarios del profesor y/o la adecuación de las actividades en clase a las necesidades de aprendizaje de los alumnos.

Nivel I. No alcanza las condiciones del nivel II.

Nivel II. El docente monitorea activamente a los estudiantes, pero solo les brinda retroalimentación elemental.

Nivel III. El docente monitorea activamente a los estudiantes, y les brinda retroalimentación descriptiva y/o adapta las actividades a las necesidades de aprendizaje identificadas.

Nivel IV. El docente monitorea activamente a los estudiantes y les brinda retroalimentación por descubrimiento o reflexión.

#### **Rúbrica 4. Propicia un ambiente de respeto y proximidad.**

Interactúa respetuosamente con los niños y desprende amabilidad o calidez en el aula. Además, es consciente de sus necesidades emocionales o físicas y responde a ellas con empatía y compasión. En esta rúbrica se tienen en cuenta tres factores:

- Trato respetuoso y consideración hacia la perspectiva de los estudiantes.
- Cordialidad o calidez que transmite el docente.
- Comprensión y empatía del docente ante las necesidades afectivas o físicas de los estudiantes.

Nivel I. No alcanza las condiciones del nivel II.

Nivel II. El docente es siempre respetuoso con los estudiantes, aunque frío o distante. Además, interviene si nota faltas de respeto entre estudiantes.

Nivel III. El docente es siempre respetuoso con los estudiantes, es cordial y les transmite calidez. Siempre se muestra empático con sus necesidades afectivas o físicas. Además, interviene si nota faltas de respeto entre estudiantes.

Nivel IV. El docente es siempre respetuoso con los estudiantes y muestra consideración hacia sus perspectivas. Es cordial con ellos y les transmite calidez. Siempre se muestra empático con sus necesidades afectivas o físicas. Además, interviene si nota faltas de respeto entre estudiantes.

#### **Rúbrica 5. Regula positivamente el comportamiento de los estudiantes.**

Los alumnos son conscientes de lo que se espera de su comportamiento o de las normas de conducta. Mediante estrategias formativas que fomentan el autocontrol y la conducta aceptable, el profesor detiene eficazmente la conducta incorrecta o la redirige a

comportarse adecuadamente y que la sesión se desarrolle sin problemas. En esta rúbrica se tienen en cuenta dos factores:

- Los distintos métodos que puede emplear un profesor para controlar la conducta y fomentar el cumplimiento de las normas de convivencia en el aula, como la evaluación formativa, el control externo y el maltrato.
- El éxito de los métodos del profesor para controlar el comportamiento de la clase. El comportamiento de los alumnos, que influye en mayor o menor medida en el desarrollo de la sesión.

Nivel I. No alcanza las condiciones del nivel II.

Nivel II. El docente es siempre respetuoso con los estudiantes, aunque frío o distante. Además, interviene si nota faltas de respeto entre estudiantes.

Nivel III. El docente es siempre respetuoso con los estudiantes, es cordial y les transmite calidez. Siempre se muestra empático con sus necesidades afectivas o físicas. Además, interviene si nota faltas de respeto entre estudiantes.

Nivel IV. El docente es siempre respetuoso con los estudiantes y muestra consideración hacia sus perspectivas. Es cordial con ellos y les transmite calidez. Siempre se muestra empático con sus necesidades afectivas o físicas. Además, interviene si nota faltas de respeto entre estudiantes.

### **2.2.2. Satisfacción del estudiante**

La satisfacción se define como la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, lo cual indica que este término tiene por lo menos dos orientaciones de estudio: por un lado, lo que una persona hace y por otro lo que otros hacen por uno. En efecto, si se revisan las investigaciones y modelos teóricos planteados sobre la satisfacción, encontramos que, por un lado, hay teorías que explican la satisfacción laboral, esto es, la satisfacción que se puede obtener al realizar alguna labor, y por el otro, teorías que explican la satisfacción del cliente o usuario, o sea, la satisfacción que deviene de la utilización de un bien o servicio elaborado o prestado por otras personas. La satisfacción laboral se refiere a la acción y los medios que la permiten, es decir, lo que un individuo hace, su labor; y la

satisfacción del usuario se refiere al efecto, esto es, lo que otros hacen para el beneficio o complacencia de una persona.

En el campo educativo, la satisfacción del docente se estudiaría desde la perspectiva de las teorías de la satisfacción laboral, mientras que, en el caso de la satisfacción del estudiante, se debe abordar desde la perspectiva de las teorías de la satisfacción del usuario, pues un estudiante es un usuario del servicio educativo.

Ahora bien, algunos investigadores han considerado que la satisfacción del estudiante es un tipo especial de satisfacción y han planteado modelos para evaluar la satisfacción del estudiante con el servicio educativo de una institución, pero tales modelos no resultan convenientes para evaluar la satisfacción con el desempeño docente, pues involucran aspectos como la infraestructura, el clima institucional y otros servicios que toda institución educativa presta. Por ello, parece más conveniente adaptar alguna teoría sobre satisfacción del usuario que sirve para evaluar productos o servicios específicos.

#### **2.2.2.1. Modelos de medición de la satisfacción**

La relativa facilidad y utilidad de evaluar la satisfacción ha permitido que surjan una gran cantidad de modelos teóricos a su alrededor. Gélvez (2010), menciona una clasificación en cuatro grupos de modelos: la escuela nórdica, la escuela americana, los índices nacionales de satisfacción y otros modelos.

La escuela nórdica incluye a investigadores como Christian Grönroos, quien desarrolló el Modelo de la Percepción de Calidad de Servicio; Evert Gummesson, que junto a Grönroos desarrolló el Modelo de la calidad de Grönroos – Gummesson; el Modelo de Eiglier y Langeard; Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver; el Modelo jerárquico de clasificación de servicio, de Brady y Cronin; entre otros.

La escuela americana es quizá una de las más influyentes, pues dentro de ella se desarrollaron los modelos más utilizados en la actualidad, como el Modelo SERVQUAL, de Parasuraman, Zeithaml y Berry; el Modelo SERVPERF, de Cronin y Taylor; el Modelo de Desempeño Evaluado (EP), de Teas; el Modelo de la calidad normalizada (NQ), también elaborado por Teas; etc.

Los índices nacionales de satisfacción del cliente incluyen una serie de modelos usados por distintos países para evaluar la satisfacción en diferentes sectores de la

economía. Aquí se destacan el Modelo SCSB de Satisfacción del cliente o Barómetro Sueco, desarrollado por la Universidad de Michigan-National Quality Research Centre y la Oficina Sueca de Correos; el Modelo ACSI de Satisfacción del cliente, desarrollado para medir el nivel de satisfacción de los consumidores de Estados Unidos; el Modelo ECSI de Satisfacción del cliente, desarrollado en 1999 mediante la combinación de los modelos SCSB y ACSI; el Modelo NCSB de satisfacción del cliente o Índice Noruego de satisfacción y cuenta con dos versiones.

Adicionalmente a los mencionados, existen otros modelos que no pueden agruparse en ninguna de categorías anteriores. Entre estos tenemos el Modelo de creación de la calidad atractiva (modelo de Kano), ideado en Japón por Noriaki Kano en 1984; el Modelo análisis importancia-desempeño IPA, que parte de la importancia y la valoración que los usuarios otorgan a cada uno de los atributos relevantes de un servicio; el Método MUSA, creado por Evangelos Grigoroudis y Yannis Siskos en el año 2003 en Grecia; el Modelo PRIEX, desarrollado por Aguiar Laurenciano en el año 2001 en Brasil; el Modelo de Ecuaciones Estructurales, que es principalmente una técnica de análisis estadístico multivariante utilizada para contrastar modelos que proponen relaciones causales entre las variables; entre otros.

### **Modelo SERVPERF**

El modelo nace como resultado de las investigaciones realizadas por Cronin y Taylor en 8 empresas de servicios en 1992 y 1994. En el momento del estudio, Steven A. Taylor era profesor adjunto de marketing en la Universidad Estatal de Florida, y J. Joseph Cronin era profesor asociado. La investigación se realizó precisamente cuando el sujeto era estudiante de doctorado de la Florida State University. Sus criterios indican que la operacionalización de la noción de calidad del servicio se confunde con los conceptos de satisfacción y actitud, según la revisión de la literatura. El objetivo de la sugerencia era apoyar un enfoque diferente para evaluar la calidad percibida del servicio y la importancia de las conexiones entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y las intenciones de recompra.

Compararon la medición de la calidad utilizando la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los consumidores con la realizada utilizando

únicamente las percepciones o actitudes de los consumidores basadas en una serie de encuestas. Se emplearon las 22 preguntas recomendadas por SERVQUAL, proponiendo, por un lado, utilizar SERVQUAL y, por otro, utilizar únicamente la prueba de percepciones sugerida por este modelo para medir la calidad. La escala SERVPERF parece ajustarse más a las implicaciones sobre las actitudes y la satisfacción, como se menciona en el estudio bibliográfico y de acuerdo con los resultados de las pruebas realizadas por Cronin y Taylor.

De esta manera, se expone que SERVPERF tendrá una mejor aceptación debido a que la medición exclusivamente de la percepción del desempeño refleja con mayor exactitud la realidad del servicio prestado.

Como resultado obtuvieron que:

1. La calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente.
2. La satisfacción del cliente tiene un efecto significativo en la intención de compra del cliente.
3. La calidad del servicio tiene menos efecto en la intención de compra que la satisfacción del cliente.

Deducen que el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), no es el más adecuado para medir la calidad del servicio debido a las deficiencias analizadas.

La sección del instrumento SERVQUAL relativa a las expectativas es la que ha generado más debate debido a los retos de interpretación que plantea a los encuestados. Dado que las percepciones están influidas por las expectativas y por su variabilidad en distintos puntos a lo largo de la oferta de servicios, proporcionan una redundancia dentro del instrumento de medición.

La principal conclusión de Cronin y Taylor es que las actuales conceptualizaciones y evaluaciones de la calidad del servicio se basan en un falso paradigma y que, en su lugar, debería medirse por las actitudes. La superioridad teórica del modelo propuesto se sustenta en el análisis estructural. Por último, proponen que los distintos sectores tengan escalas distintas para medir la calidad del servicio.

Partiendo de la premisa de que la calidad del servicio y la satisfacción son constructos distintos, la distinción más aceptada entre ambos componentes es que la satisfacción es una medida de una transacción concreta, mientras que la calidad percibida del servicio es una forma de actitud, una evaluación global.

El tratamiento de las expectativas como “lo esperado” está basado en las experiencias del consumidor con un tipo específico de organización de servicio.

En consecuencia, según Cronin y Taylor (1994), la relación entre satisfacción del cliente y calidad del servicio ha sido mal entendida en la literatura sobre servicios. Esta distinción es importante tanto para los gestores de servicios como para los investigadores, porque los proveedores de servicios necesitan saber si lo que esperan los consumidores se corresponde o no con el nivel de prestaciones, o si están satisfechos o no con la máxima calidad percibida. La importancia de este resultado ha supuesto un serio esfuerzo por aclarar la relación entre satisfacción y calidad del servicio.

No obstante, es preciso señalar que la relación entre calidad del servicio, satisfacción del cliente e intenciones de compra es aún inexplorada.

### **Dimensiones del modelo SERVPERF**

En el modelo SERVPERF considera las mismas dimensiones que el modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), para determinar la satisfacción de los usuarios, las cuales se presenta las dimensiones de empatía, seguridad, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta y que se explican a continuación:

- **Elementos tangibles.** Esta dimensión se refiere al equipo, personal instalaciones físicas y material de comunicación, es aquello que el cliente puede percibir en una organización. Dentro de las cuales se tiene tres elementos para evaluar la limpieza y modernidad:

- **Personas:** En donde se considera la apariencia física, el aseo y el atuendo como las principales características.

- **Infraestructura:** Los edificios locales o instalaciones donde se realiza el servicio educativo, son de igual forma importantes para el alumno, además de las máquinas y móviles con las que se desarrollaran las sesiones de aprendizaje.

- **Objetos:** Se refiere a los que brindan una representación tangible de lo que se va ofrecer y donde el alumno tiene contacto con ello.

• **Fiabilidad.** Es la capacidad con la que la empresa logra prestar el servicio, es decir de manera segura y confiable dentro de este concepto cabe incluir lo elementos de puntualidad, así como aquellos que le brinde al alumno captar que el docente le brinda el servicio de manera confiable sin tener problemas tanto en la seguridad, credibilidad puesto que ha demostrado profesionalismo durante la sesión.

• **Capacidad de respuesta.** Se entiende a la actitud que tiene la organización para ayudar a los clientes en el servicio, en donde se responde 3 factores.

- **Espera:** Se refiere al tiempo en el que el cliente aguarda para ser atendido.

- **Inicio y fin:** El cumplimiento del inicio y fin que requiere un servicio influye en la percepción del alumno sobre la calidad de servicio.

- **Duración:** Es el tiempo de que toma el docente en cada sesión de aprendizaje, durante este tiempo el alumno realiza una evaluación entre lo ofrecido y lo recibido.

• **Seguridad.** Se refiere a la capacidad del docente para transmitir al alumno credibilidad y confianza en cada sesión, de esta manera dos factores como la cortesía y el buen servicio pueden influir.

- **Cortesía:** Ser refiere al trato que da el docente a sus alumnos, es decir, los modales y amabilidad que tenga.

- **Buen servicio:** Se refiere a la disposición del docente de realizar el servicio para los alumnos, es decir, ir en busca del alumno y ayudarlo en lo que necesite.

• **Empatía.** Se refiere a la atención cuidadosa que se realiza al alumno, es decir, el transmitir a los alumnos que son únicos por medio de una atención personalizada y de un conocimiento del alumno.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Desempeño docente.** Refiere la mediación pedagógica del docente en el desarrollo de un clima favorable al aprendizaje, el manejo de los contenidos, la

motivación permanente de sus estudiantes, el desarrollo de diversas estrategias metodológicas y de evaluación, así como la utilización de recursos didácticos pertinentes y relevantes (MINEDU, 2012).

**Dominio.** Se entiende por dominio un ámbito o campo del ejercicio docente que agrupa un conjunto de desempeños profesionales que inciden favorablemente en los aprendizajes de los estudiantes (MINEDU, 2012).

**Competencia.** Se entiende la competencia como la capacidad para resolver problemas y lograr propósitos, no solo como la facultad para poner en práctica un saber (MINEDU, 2012).

**Desempeño.** Las actuaciones observables de la persona que pueden ser descritas y evaluadas y que expresan su competencia (MINEDU, 2012).

**Satisfacción del alumno.** La satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas (Surdez, E.; Sandoval, M. y Lamoyi, C., 2018).

**Rúbricas de observación de aula.** Instrumento pedagógico aprobado por el MINEDU que tienen como finalidad evaluar el desempeño de los docentes frente a sus estudiantes en el aula, entendiéndose como "aula" a los diferentes espacios educativos donde el docente y los estudiantes interactúan; por ejemplo, el salón de clase, los laboratorios, el patio, el lugar visitado durante un trabajo de campo, etc. (MINEDU, 2018).

**Modelo SERVPERF.** Debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFORMANCE) para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes (Ibarra, L. y Casas, E., 2015).

**Rúbricas de observación de aula.** Instrumento pedagógico aprobado por el MINEDU que tienen como finalidad evaluar el desempeño de los docentes frente a sus estudiantes en el aula, entendiéndose como "aula" a los diferentes espacios educativos

donde el docente y los estudiantes interactúan; por ejemplo, el salón de clase, los laboratorios, el patio, el lugar visitado durante un trabajo de campo, etc. (MINEDU, 2018).

**Rúbrica 1: Involucra activamente a los estudiantes en el proceso de aprendizaje.** Esta escala de calificación evalúa hasta qué punto los profesores logran involucrar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje, manteniéndolos así interesados en las actividades que tienen lugar en la lección. Considerando que este puede ser el mayor motivador intrínseco en el proceso de aprendizaje, también es importante que los estudiantes comprendan el significado, la importancia y/o la utilidad de lo que están aprendiendo.

**Rúbrica 2: Promueve el razonamiento, la creatividad y/o el pensamiento crítico.** Los criterios evalúan si los docentes facilitan el desarrollo de habilidades de pensamiento de orden superior de los estudiantes (como el razonamiento, la creatividad y/o el pensamiento crítico), proponen actividades de aprendizaje y establecen interacciones educativas para estimular ideas o la expresión creativa de sus propios productos, comprender principios, relaciones conceptuales Establecimiento o estrategia de desarrollo.

**Rúbrica 3: Evalúa el progreso de los aprendizajes para retroalimentar a los estudiantes y adecuar su enseñanza.** La escala de calificación evalúa el acompañamiento del docente al proceso de aprendizaje del alumno y las gestiones realizadas para brindar el apoyo didáctico pertinente durante el curso. Aquí es valiosa la supervisión del profesor sobre el progreso del estudiante y la dificultad para lograr el aprendizaje esperado, así como la calidad de la retroalimentación que se le brinda al estudiante y su supervisión sobre la adecuación de la actividad. sesión Una sesión que tiene en cuenta las necesidades de aprendizaje identificadas. Además, es valioso que los profesores utilicen los errores de los estudiantes como verdaderas oportunidades de aprendizaje.

**Rúbrica 4: Propicia un ambiente de respeto y proximidad.** Este artículo evalúa si los docentes han creado una atmósfera de respeto en el aula, que se refleja en el respeto mutuo entre docentes y alumnos y entre alumnos. Además, valora la consideración del

docente hacia la perspectiva de los estudiantes, su amabilidad y calidez hacia ellos, y su empatía por sus necesidades físicas y/o emocionales, lo que proporciona un ambiente emocional seguro.

**Rúbrica 5: Regula positivamente el comportamiento de los estudiantes.** Este título pone énfasis en el comportamiento de los maestros para regular el comportamiento de los estudiantes, brindándoles un modelo a seguir positivo y ayudando a desarrollar comportamientos de autorregulación que promuevan la buena convivencia. Además, intenta evaluar en qué medida las expectativas de comportamiento o las reglas de convivencia son claras para los estudiantes y se respetan en el aula.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación planteada corresponde a un nivel básico, pues se trata de generar nuevos conocimientos en función de teorías y modelos ya existentes.

El tipo de estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, lo cual quiere decir que se hará una cuantificación de cada una de las variables por medio de instrumentos con la suficiente validez. para interpretar estos datos y extraer conclusiones válidas.

##### **3.1.2 Nivel de investigación**

La presente investigación corresponde a un nivel Relacional, esto significa que se buscará averiguar si existe o no una relación entre las variables de estudio. Esto se hará por medio de pruebas entre la variable independiente con las dimensiones de la variable dependiente y la variable dependiente con las dimensiones de la variable independiente.

##### **3.1.3 Diseño de investigación**

La presente investigación sigue un diseño No Experimental y Transversal, debido a que no se realizará la manipulación de las variables ni la intervención en ellas, y porque la recolección de datos se hará en un solo momento.

### 3.2. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Tipo	y operacional	escala
Variable 1: Desempeño docente	Se entiende la conducción del proceso de enseñanza aprendizaje del docente en el aula. Se entiende como "aula" a los diferentes espacios educativos donde el docente y sus razonamiento, la (sea entre el entre el patio, laboratorio de cómputo, el lugar visitado durante un trabajo de campo, etc. Los cinco desempeños que se han considerado para este instrumento, incluyen aspectos sustantivos y observables en el aula, vinculados al dominio 2: Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes del Marco de Buen Desempeño Docente (MBDD) (Rúbricas de observación de aula, 2018).	Involucramiento activo de los estudiantes y Promoción del razonamiento, la (sea entre el entre el patio, laboratorio de cómputo, el lugar visitado durante un trabajo de campo, etc. Los cinco desempeños que se han considerado para este instrumento, incluyen aspectos sustantivos y observables en el aula, vinculados al dominio 2: Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes del Marco de Buen Desempeño Docente (MBDD) (Rúbricas de observación de aula, 2018).	Indicadores de los estudiantes y Promoción del razonamiento, la (sea entre el entre el patio, laboratorio de cómputo, el lugar visitado durante un trabajo de campo, etc. Los cinco desempeños que se han considerado para este instrumento, incluyen aspectos sustantivos y observables en el aula, vinculados al dominio 2: Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes del Marco de Buen Desempeño Docente (MBDD) (Rúbricas de observación de aula, 2018).	• docente para promover el interés y/o la participación de los estudiantes en las actividades de aprendizaje. • Proporción de estudiantes involucrados en la sesión. • Acciones del docente para favorecer la comprensión del sentido, importancia o utilidad de lo que se aprende	Acciones del docente para promover el interés y/o la participación de los estudiantes en las actividades de aprendizaje. • Proporción de estudiantes involucrados en la sesión. • Acciones del docente para favorecer la comprensión del sentido, importancia o utilidad de lo que se aprende	Variable cuantitativa continua, según una escala que tiene los siguientes intervalos: Nivel 1: muy
		Favorecimiento de un ambiente de respeto y proximidad.	Evaluación del progreso de los aprendizajes.	la creatividad y/o el pensamiento crítico. • Monitoreo que realiza el docente del trabajo de los estudiantes y de sus avances durante la sesión. • Calidad de la retroalimentación que el docente brinda y/o la adaptación de las actividades que realiza en la sesión a partir de las necesidades de aprendizaje identificadas. • Trato respetuoso y consideración hacia la perspectiva de los estudiantes. • Cordialidad o calidez que transmite el docente. • Comprensión y empatía del docente ante las necesidades afectivas o físicas de los estudiantes • Tipos de mecanismos que emplea el docente para regular el comportamiento y promover el respeto de las normas de convivencia en el aula: positivos, negativos, de maltrato. • Eficacia con que el docente implementa los mecanismos para regular el comportamiento de los estudiantes, lo que se traduce en la mayor o menor continuidad en el desarrollo de la sesión.		Nivel 3: suficiente o esperado: Nivel 4: destacado.

Es un indicador de Fiabilidad Cumplimiento de promesas Variable rendimiento que Interés por los problemas del cuantitativa

---

	evalúa en base a	alumno	continua,
	las experiencias Buena enseñanza según una (...)	que se dieron Enseñanza oportuna	escala que en
	el pasado, que Registros confiables tiene los		
	se da en Capacidad	de	siguientes
	el presente respuesta	de	Intervalos:
Variable 2:	y se dará en el futuro	Informar oportunamente sobre	
(Fornell, 1992).		las actividades Respetar el	
		horario	
		Interés en ayudar a los alumnos	
		Siempre tiene tiempo	
		para	Insatisfecho
Satisfacción del	Seguridad	ayudar a los alumnos	
alumno	Empatía	confianza	
		Infunde seguridad	Satisfecho
		Trato cortés	
		Atención individualizada	
		Atención individualizada	
		Trato personal	Muy
		Preocupación por los intereses del	insatisfecho
		alumno	
		Preocupación por las	
		necesidades de los alumnos	
		Horario de atención adecuado	
	Elementos	Equipos modernos	
	tangibles	Ambientes atractivos	
		Pulcritud	
		Uso de materiales atractivos	

---

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis estará constituida por los docentes de la institución.

Alumnos de la institución donde se realizará la investigación, que servirá para evaluar el desempeño de los docentes, que constituyen los individuos sobre los que recaerán las conclusiones del estudio.

#### 3.3.2 Población

La población estará constituida por 20 docentes que tienen a su cargo 280 alumnos agrupados en 10 secciones.

#### 3.3.3 Muestra

El cálculo de la población y muestra del presente estudio es quizá el punto más problemático del mismo, puesto que el modelo de evaluación de desempeño docente del Ministerio de Educación se basa en la observación de **una sesión de aprendizaje por otro docente** especialmente capacitado para tal fin. Es decir, **un docente observa el**

**desempeño de otro docente durante una sesión**, con lo cual la población es uno y la muestra es uno, pues el resultado es individual.

La solución aportada en otras investigaciones es realizar una evaluación de desempeño grupal; esto es, mediante un cuestionario se pregunta a una muestra estimada de estudiantes por todos los docentes en general. Esta forma de evaluar el desempeño permite cumplir con el requisito metodológico de extraer una muestra de una población haciendo el cálculo respectivo con la fórmula estadísticamente aceptada. Sin embargo, **tal forma de proceder no es aplicable para la evaluación planteada por el Ministerio**, pues, como ya se mencionó, cada docente es evaluado individualmente.

Ahora ¿podría plantearse la posibilidad de que los estudiantes realicen también una evaluación individual? La solución hallada a esta interrogante no es definitiva, pues teóricamente sí es posible, pero en la práctica resultaría un exceso de cuestionarios para los estudiantes. Sí se aplica una evaluación de desempeño individual por todos los estudiantes, cada uno de éstos tendría que responder por cada uno de los 20 docentes de la institución; y dado que a su vez tiene que responder por la otra variable, tendría que responder otros veinte cuestionarios de satisfacción. Es decir, cada estudiante respondería un total de 40 cuestionarios.

Debido a este inconveniente, se optó por priorizar algunas áreas y una evaluación de un solo docente para cada sección.

#### Distribución muestral

La muestra se recogerá en cuatro secciones, correspondiendo a cada sección la evaluación de un docente:

Sección	Cuarto A	Cuarto B	Quinto A	Quinto B
Área				
Ciencia y Tecnología	30			
Ciencias Sociales		30		
Matemática			29	
Comunicación				30

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la presente investigación se utilizarán la técnica de la encuesta, la cual se efectuará aplicando dos cuestionarios a los estudiantes.

El primero servirá para evaluar el desempeño docente. Este instrumento será elaborado según los indicadores señalados en las cinco rúbricas de observación de aula utilizadas por el Minedu en la evaluación de desempeño docente. Este instrumento consta de cinco secciones y once ítems elaborado según las Rúbricas de Observación de Aula planteadas por el Ministerio de Educación. Cada ítem puede ser valorado en cuatro niveles que varían según cada una de las rúbricas, pero van desde un nivel de menor desempeño al de desempeño más destacado. Este cuestionario será sometido a la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach y será debidamente validado por profesionales expertos.

El segundo consistirá en una adaptación del cuestionario SERVPERF, que consta de 22 ítems que miden cinco dimensiones. Este instrumento fue elaborado por Cronin y Taylor entre 1992 y 1994 y ha sido utilizado como alternativa al modelo SERVQUAL. Este es un cuestionario estandarizado que ya ha sido probado desde su elaboración, no requiere de pruebas piloto, pero también será validado por expertos.

Ambos instrumentos evidencian ser muy confiables, como se puede apreciar en las pruebas tomadas:

#### Instrumentos aplicados en el área de Matemática

Fiabilidad del instrumento de desempeño en el área de Matemática.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,859	11

Fiabilidad del instrumento de satisfacción en el área de Matemática.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,971	22

Fiabilidad del instrumento de desempeño en el área de Matemática.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	11

Fiabilidad del instrumento de satisfacción en el área de Matemática.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,914	22

### **3.5. ESTRATEGIA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para evaluar la equivalencia de los dos modelos, la recolección de datos debe realizarse aplicando ambos cuestionarios al mismo observador, que en este caso son los alumnos. Dado que actualmente las sesiones se dan aulas virtuales, la recolección se hará por medios digitales. El procedimiento consistirá en los siguientes pasos:

- Presentación al promotor de la institución en donde se le explicará los alcances, fines, ventajas y conveniencia de realizar la investigación.
- Solicitud formal para la aplicación de los instrumentos.
- Entrega de los formatos digitales para su distribución en las secciones seleccionadas.
- Exposición a los alumnos de los objetivos de la investigación y la metodología para el llenado de los cuestionarios.
- Acopio de los cuestionarios en cuatro bases de datos.

### **3.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos serán procesados con el programa estadístico SPSS 25 y Excel 2016.

Se presentará inicialmente la estadística descriptiva de cada variable con sus dimensiones utilizando para el análisis fundamentalmente la media.

Posteriormente, al tratarse de una investigación relacional, se aplicarán las pruebas de normalidad para definir la prueba de correlación que corresponde.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

##### 4.1.1. Área de Matemática

##### 4.1.1.1. Desempeño docente en el área de Matemática

**Tabla 1**

*Estadísticos del desempeño docente en el área de Matemática*

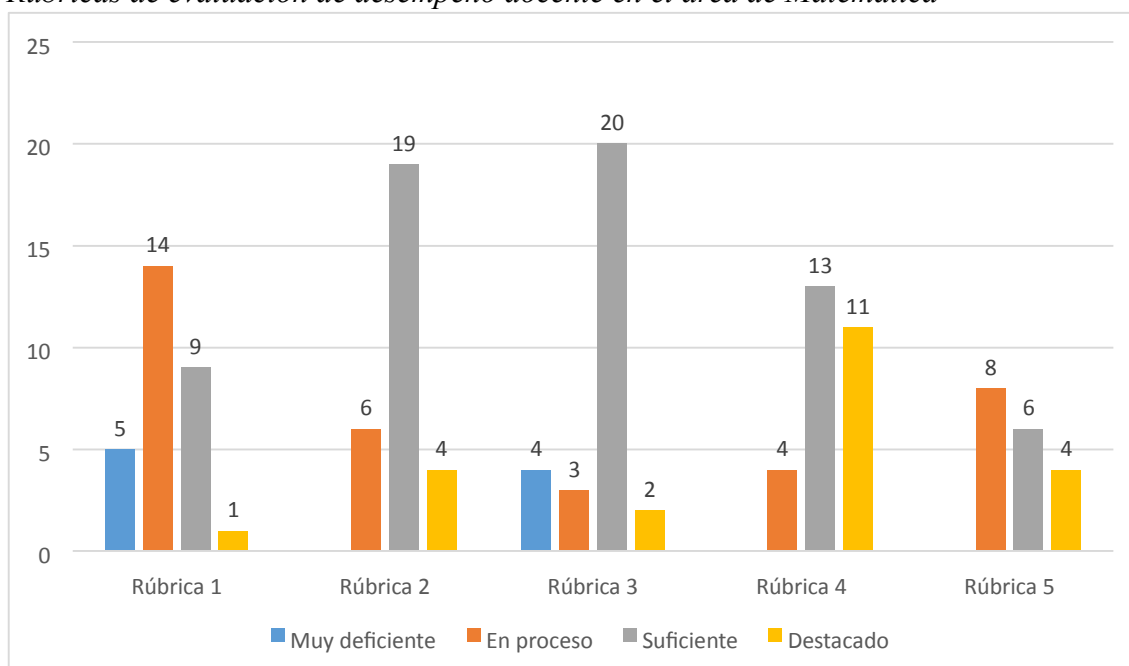
		Estadísticos					
		Rúbrica 1	Rúbrica 2	Rúbrica 3	Rúbrica 4	Rúbrica 5	Desempeño docente
N	Válido	29	29	29	29	29	29
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,21	2,93	2,69	3,21	2,86	2,86
Mediana		2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Desv. Desviación		0,774	0,593	0,806	0,726	0,639	0,639
Varianza		0,599	0,352	0,650	0,527	0,409	0,409

La tabla 1 muestra los estadísticos principales para el análisis del desempeño docente en el área de Matemática. Se observa que la media es 2,86 en una escala de 4 puntos y la mediana es 3. Por otro lado, se observa que la desviación estándar es 0,639 y la varianza es de 0,409. Estos valores indican que los datos registrados tienen una baja variabilidad respecto a la media.

Los resultados de esta tabla indican, por un lado, que la media es similar en las cinco rúbricas del desempeño docente, y que, por otro lado, la dispersión de los datos es relativamente baja.

**Tabla 2***Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Matemática*

	Muy deficiente		En proceso		Suficiente		Destacado	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Rúbrica 1	5	17,2	14	48,3	9	31	1	3,4
Rúbrica 2			6	20,7	19	65,5	4	13,8
Rúbrica 3	4	13,8	3	10,3	20	69	2	6,9
Rúbrica 4			5	17,2	13	44,8	11	37,9
Rúbrica 5			8	27,6	17	58,6	4	13,8

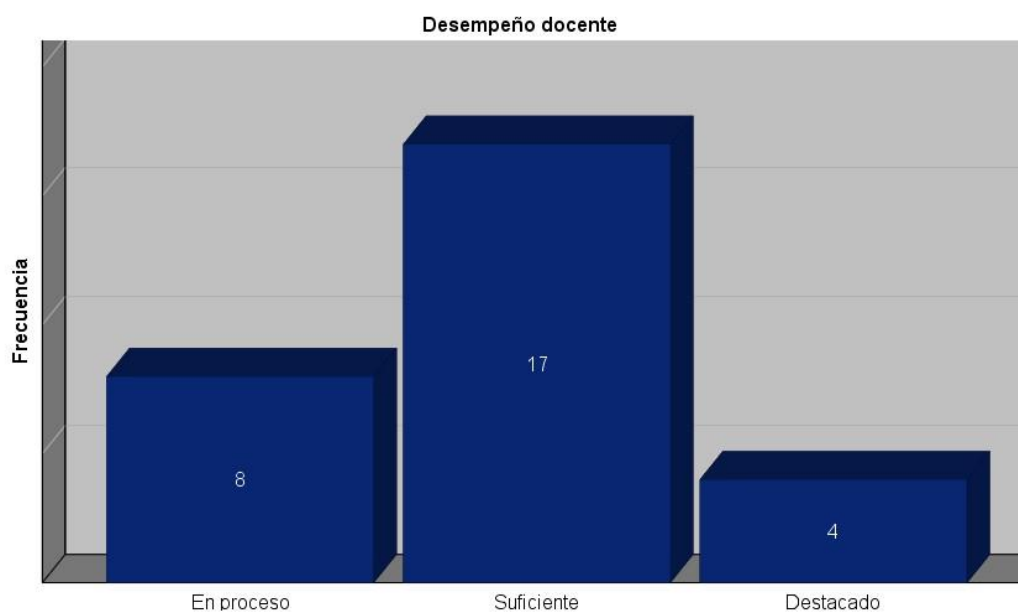
**Figura 1***Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Matemática*

La tabla 2 muestra los resultados de la evaluación de desempeño docente del área de Matemática, en las cinco rúbricas que evalúan esta variable. En la rúbrica 1 se observa que el 48,3% de los alumnos consideran que el docente de matemática está “en proceso”, la rúbrica 2 predomina la consideración de “suficiente”, en la rúbrica 3 el 69% de los estudiantes consideraron que el docente está en el nivel “suficiente” y de igual modo en la rúbrica 5 el 58,6% tuvo esta evaluación del docente.

**Tabla 3**  
*Desempeño docente en el área de Matemática*

<b>Desempeño docente</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En proceso	8	27,6	27,6	27,6
Suficiente	17	58,6	58,6	86,2
Destacado	4	13,8	13,8	100,0
Total	29	100,0	100,0	

**Figura 2**  
*Desempeño docente en el área de Matemática*



La tabla 3 muestra los resultados totales de la evaluación del desempeño docente en el área de Matemática. Se observa que el 27,6% de los estudiantes consideraron que el desempeño del docente de esta área está “en proceso”; el 58,6% consideró que el desempeño es “suficiente”, y el 13,8% consideró que el desempeño es “destacado”. En general se observa una tendencia a valorar positivamente el desempeño del docente de esta área.

#### 4.1.1.2. Resultados de la satisfacción en el área de Matemática

**Tabla 4**

*Estadísticos de la satisfacción del alumno en el área de Matemática*

		<b>Estadísticos</b>					
		Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del alumno
N	Válido	29	29	29	29	29	29
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,07	2,17	2,21	2,24	2,14	2,21
Mediana		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Desv. Desviación		0,651	0,711	0,620	0,739	0,693	0,620
Varianza		0,424	0,505	0,384	0,547	0,480	0,384

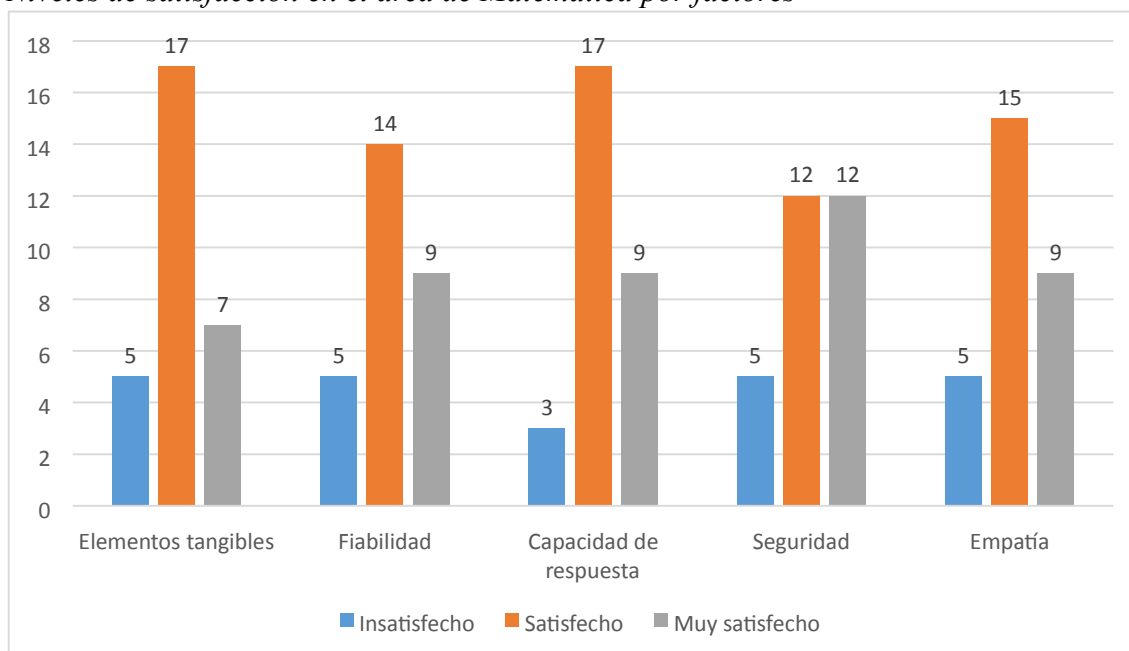
La tabla 4 muestra los estadísticos principales para el análisis de la satisfacción del alumno en el área de Matemática. Se observa que la media es 2,21 en una escala de 3 puntos y la mediana es 2. Por otro lado, se observa que la desviación estándar es 0,620 y la varianza es de 0,384. Estos valores indican que los datos registrados tienen una baja variabilidad respecto a la media.

Los resultados de esta tabla indican, por un lado, que la media es similar en los cinco factores que se evalúa, y que, por otro lado, la dispersión de los datos es relativamente baja.

**Tabla 5**

*Niveles de satisfacción en el área de Matemática por factores*

	<b>Insatisfecho</b>		<b>Satisfecho</b>		<b>Muy satisfecho</b>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Elementos tangibles</b>	5	17,2	17	58,6	7	24,1
<b>Fiabilidad</b>	5	17,2	14	48,3	10	34,5
<b>Capacidad de respuesta</b>	3	10,3	17	58,6	9	31
<b>Seguridad</b>	5	17,2	12	41,4	12	41,4
<b>Empatía</b>	5	17,2	15	51,7	9	31

**Figura 3***Niveles de satisfacción en el área de Matemática por factores*

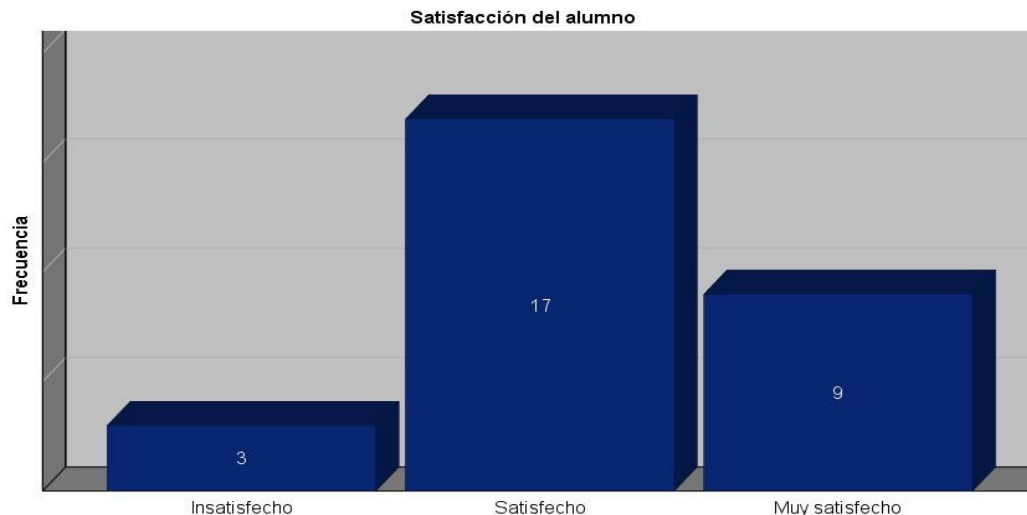
La Tabla 5 muestra los resultados de los niveles de satisfacción de los alumnos en el área de Matemática, según los factores que componen esta variable. Se observa una predominancia del nivel “satisfecho” en los cinco factores o dimensiones de la satisfacción. Así, en la dimensión Elementos tangibles el nivel de satisfacción es del 58,6%; en Fiabilidad es 48,3%, en Capacidad de respuesta alcanza el 58,6%; en Seguridad el 41,4%, y en Empatía el 51,7%.

**Tabla 6***Niveles de satisfacción en el área de Matemática*

<b>Satisfacción del alumno</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	3	10,3	10,3	10,3
Satisfecho	17	58,6	58,6	69,0
Muy satisfecho	9	31,0	31,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Niveles de satisfacción en el área de Matemática*



La tabla 6 muestra los resultados de los niveles de satisfacción de los alumnos con respecto al área de Matemática. Se observa que el 10,3% de los estudiantes se encuentran insatisfechos, el 58,6% manifiestan un grado de satisfacción y el 31% están muy satisfechos.

Esta tabla permite concluir que la gran mayoría de estudiantes encuentra que sus expectativas con respecto a esta área se cumplen en la medida que lo esperaban o incluso les resulta mejor de lo que esperaban.

#### 4.1.2. Área de Ciencia y Tecnología

##### 4.1.2.1. Desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología

**Tabla 7**

*Estadísticos del desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología*

		Estadísticos					
		Rúbrica 1	Rúbrica 2	Rúbrica 3	Rúbrica 4	Rúbrica 5	Desempeño docente
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,17	3,17	2,80	3,70	3,60	3,27
Mediana		3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
esv. Desviación		0,913	0,747	0,761	0,466	0,498	0,521
Varianza		0,833	0,557	0,579	0,217	0,248	0,271

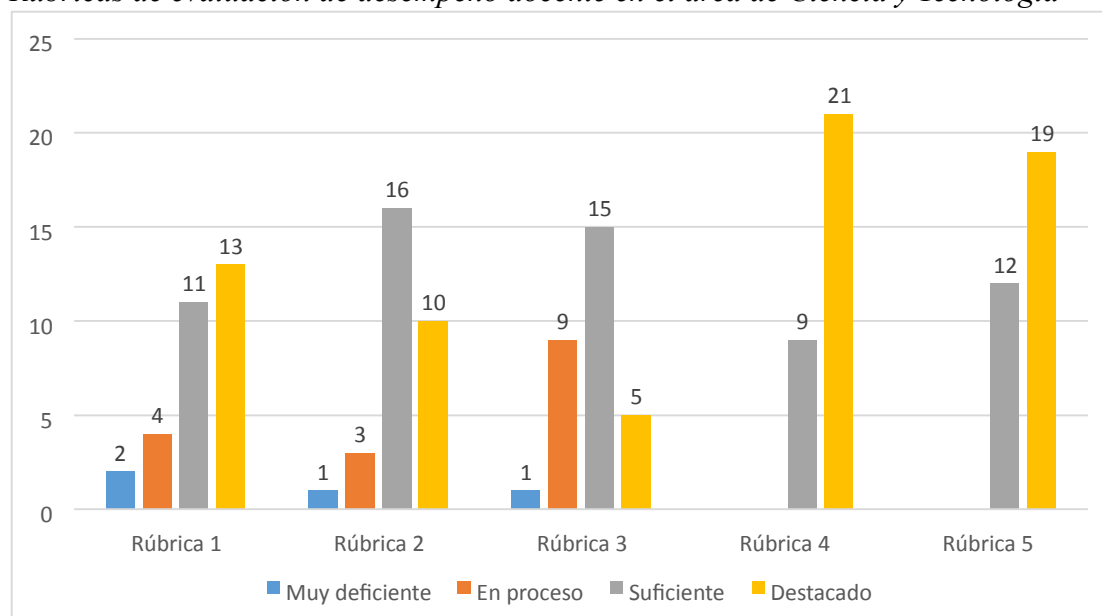
La tabla 7 muestra los estadísticos principales para el análisis del desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología. Se observa que la media es 3,27 en una escala de 4 puntos y la mediana es 3. Por otro lado, se observa que la desviación estándar es 0,521 y la varianza es de 0,271. Estos valores indican que los datos registrados tienen una baja variabilidad respecto a la media.

Los resultados de esta tabla indican, por un lado, que la media es muy alta, si se toma en cuenta que la escala de valoración tiene cuatro puntos, y que es similar en las cinco rúbricas del desempeño docente; por otro lado, la dispersión de los datos es bastante baja, mucho menor que en el área de Matemática.

**Tabla 8**  
*Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología*

	Muy deficiente		En proceso		Suficiente		Destacado	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Rúbrica 1	2	6,7	4	13,3	11	36,7	13	43,3
Rúbrica 2	1	3,3	3	10	16	53,3	10	33,3
Rúbrica 3	1	3,3	9	30	15	50	5	16,7
Rúbrica 4					9	30	21	70
						40		
Rúbrica 5					12		18	60

**Figura 5**  
*Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología*

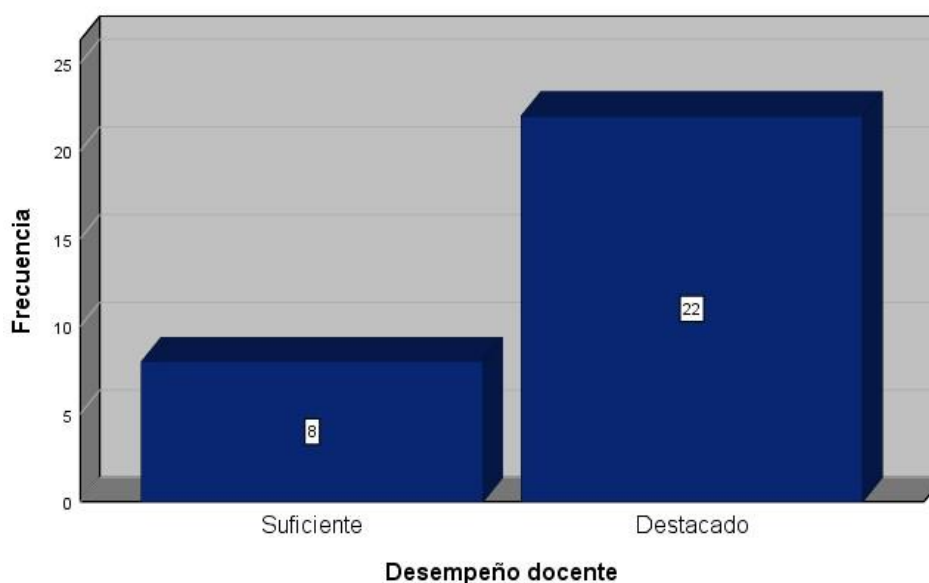


La tabla 8 muestra los resultados de la evaluación de desempeño docente del área de Ciencia y Tecnología, en las cinco rúbricas que evalúan esta variable. En la rúbrica 1 se observa que el mayor porcentaje de estudiantes, el 43,3%, considera que el docente tiene un desempeño destacado; en la rúbrica 2 el 53,3% de los estudiantes consideran que el desempeño del docente es “suficiente”, en la rúbrica 3 el 50 % de los estudiantes consideraron que el docente está en el nivel “suficiente”, mientras que en la rúbrica 4 este porcentaje alcanza el 70%; por último, en la rúbrica 5 el 60 % considera que el desempeño del docente es destacado.

**Tabla 9**  
*Desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología*

Desempeño docente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	8	26,7	26,7	26,7
	Destacado	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 6**  
*Desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología*



La tabla 9 muestra los resultados totales de la evaluación del desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología. Se observan solamente dos valores, los que consideran que el desempeño docente en esta área es suficiente, que alcanza el 26,7%, y el que considera que este desempeño es destacado, que alcanza el 73,3%. En general se observa una tendencia a valorar muy positivamente el desempeño del docente de esta área.

#### 4.1.2.2. Resultados de la satisfacción en el área de Ciencia y Tecnología

**Tabla 10**

*Estadísticos de la satisfacción del alumno en el área de Ciencia y Tecnología*

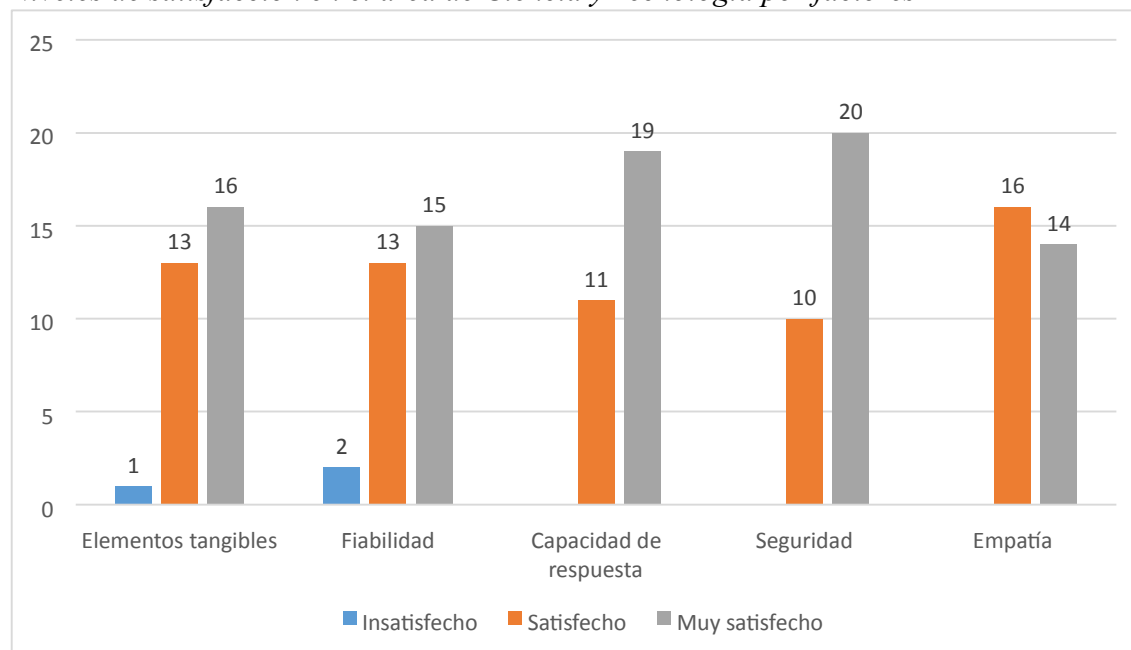
<b>Estadísticos</b>						
	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del alumno
Válido	30	30	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	2,47	2,50	2,43	2,63	2,67	2,47
Mediana	2,00	3,00	2,50	3,00	3,00	2,00
Desv.	0,507	0,572	0,626	0,490	0,479	0,507
Desviación						
Varianza	0,257	0,328	0,392	0,240	0,230	0,257

La tabla 10 muestra los estadísticos principales para el análisis de satisfacción del alumno en el área de Ciencia y Tecnología. Se observa que la media es 2,47 en una escala de 4 puntos y la mediana es 2. Por otro lado, se observa que la desviación estándar es 0,507 y la varianza es de 0,257. Estos valores indican que los datos registrados tienen una baja variabilidad respecto a la media.

Los resultados de esta tabla indican, por un lado, que la media es similar en los cinco factores que evalúan la satisfacción del alumno, y que, por otro lado, la dispersión de los datos es relativamente baja.

**Tabla 11***Niveles de satisfacción en el área de Ciencia y Tecnología por factores*

	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Elementos tangibles</b>	1	3,3	13	43,3	16	53,3
<b>Fiabilidad</b>	2	6,7	13	43,3	15	50
<b>Capacidad de respuesta</b>			11	36,7	19	63,3
<b>Seguridad</b>			10	33,3	20	66,7
<b>Empatía</b>			16	53,3	14	46,7

**Figura 7***Niveles de satisfacción en el área de Ciencia y Tecnología por factores*

La Tabla 11 muestra los resultados de los niveles de satisfacción de los alumnos en el área de Ciencia y Tecnología, según los factores que componen esta variable. Se observa una predominancia del nivel “satisfecho” en los cinco factores o dimensiones de la satisfacción. Así, en la dimensión Elementos tangibles el nivel “satisfecho” es del 43,3% y “muy satisfecho” alcanza el 53,3%; en Fiabilidad hay un 34,3% de estudiantes

satisfechos y 50 % muy satisfechos, en Capacidad de respuesta alcanza el 36,7 % y 63,3 %; en Seguridad el 33,3 % y 66,7 %, y en Empatía el 53,3 y 46,7 %.

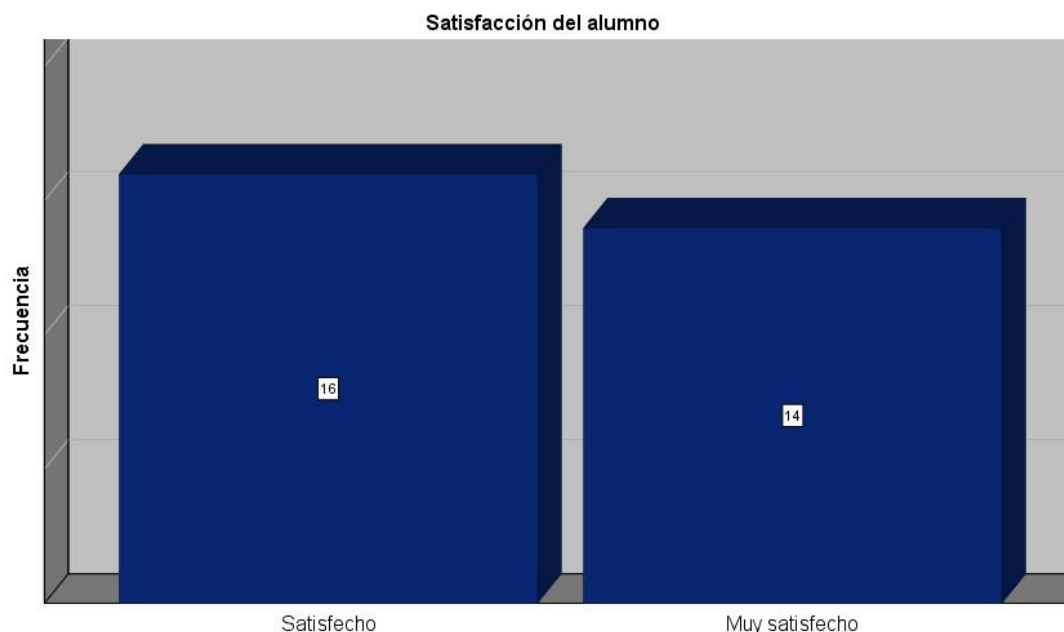
**Tabla 12**

*Satisfacción del alumno en el área de Ciencia y Tecnología*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	16	53,3	53,3	53,3
	Muy satisfecho	14	46,7	46,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Satisfacción del alumno en el área de Ciencia y Tecnología*



La tabla 12 muestra los resultados de los niveles de satisfacción de los alumnos con respecto al área de Ciencia y Tecnología. Se observa que el 53,3 % de los estudiantes se encuentran satisfechos, el 46,7 % manifiestan estar muy satisfechos.

Esta tabla permite concluir que la mayoría de estudiantes encuentra que sus expectativas con respecto a esta área se cumplen en la medida y que un porcentaje ligeramente menor encuentra que es mejor de lo que esperaban.

### 4.1.3. Área de Ciencias Sociales

#### 4.1.3.1. Desempeño docente del área de Ciencias Sociales

**Tabla 13**

*Estadísticos de desempeño docente en el área de Ciencias Sociales*

		Rúbrica 1	Rúbrica 2	Rúbrica 3	Rúbrica 4	Rúbrica 5	Desempeño docente
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,57	3,47	2,37	2,63	2,60	2,50
Mediana		2,50	3,50	2,00	3,00	2,00	2,50
Desv. Desviación		1,165	0,571	0,964	1,351	0,894	0,900
Varianza		1,357	0,326	0,930	1,826	0,800	0,810

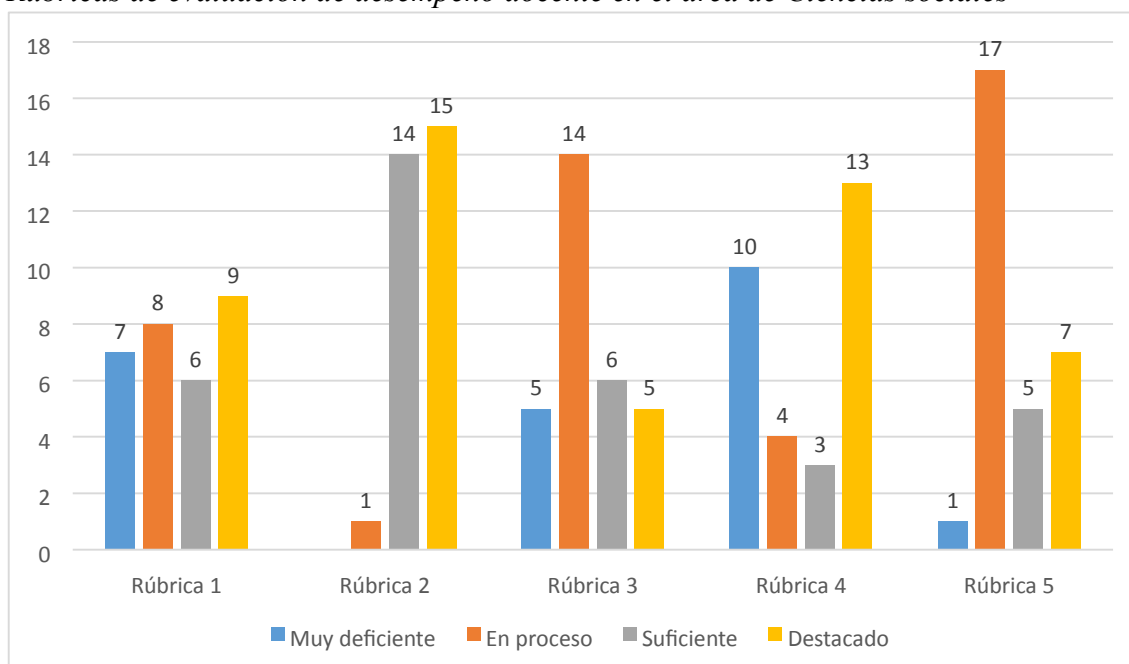
La tabla 13 muestra los estadísticos principales para el análisis del desempeño docente en el área de Ciencias Sociales. Se observa que la media es 2,50 en una escala de 4 puntos y la mediana es 2,50. Por otro lado, se observa que la desviación estándar es 0,900 y la varianza es de 0,810. Estos valores indican que los datos registrados tienen una baja variabilidad respecto a la media.

Los resultados de esta tabla indican, por un lado, que la media es similar en las cinco rúbricas del desempeño docente, y que, por otro lado, la dispersión de los datos es relativamente baja.

**Tabla 14**

*Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Ciencias sociales*

	Muy deficiente		En proceso		Suficiente		Destacado	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Rúbrica 1	7	23,3	8	26,7	6	20	9	30
Rúbrica 2			1	3,3	14	46,7	15	50
Rúbrica 3	5	16,7	14	46,7	6	20	5	16,7
Rúbrica 4	10	33,3	4	13,3	3	10	13	43,3
Rúbrica 5	1	3,3	17	56,7	5	16,7	7	23,3

**Figura 9***Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Ciencias sociales*

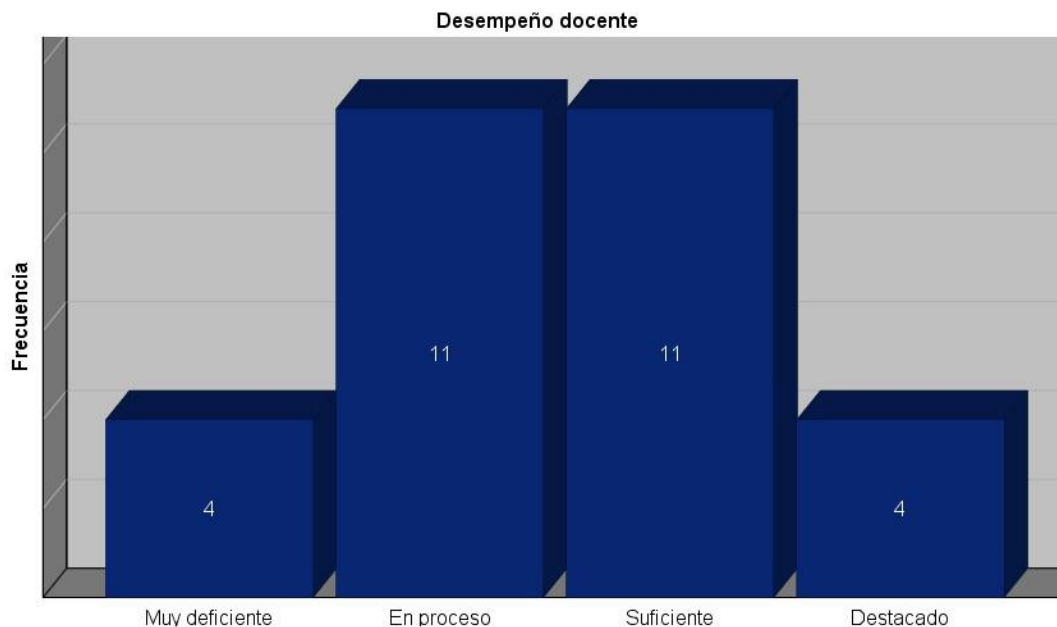
La tabla 14 muestra los resultados de la evaluación de desempeño docente del área de Ciencias Sociales, en las cinco rúbricas que evalúan esta variable. En la rúbrica 1 no se observa una tendencia clara a valorar ni positiva ni negativamente el desempeño que describe esta rúbrica; en la rúbrica 2 predominan las valoraciones “suficiente” y “destacado”, con 46,7 % y 50 % respectivamente; en la rúbrica 3 el 46,7 % de los estudiantes consideraron que el docente está en el nivel “en proceso”; en la rúbrica 4 hay una ligera preferencia por considerar un desempeño “destacado” por el 43,3 % de los estudiantes, y en la rúbrica 5 el 56,7 % considera que el docente está “en proceso”.

**Tabla 15***Desempeño docente en el área de Ciencias Sociales*

		Desempeño docente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	4	13,3	13,3	13,3
	En proceso	11	36,7	36,7	50,0
	Suficiente	11	36,7	36,7	86,7
	Destacado	4	13,3	13,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Desempeño docente en el área de Ciencias Sociales*



La tabla 15 muestra los resultados totales de la evaluación del desempeño docente en el área de Ciencias Sociales. Se observa que el 13,3 % de los estudiantes consideraron que el desempeño del docente de esta área es “muy deficiente”, el 36,7 % estima que el docente está “en proceso”; el mismo porcentaje considera que el desempeño es “suficiente”, y el 13,3 % consideró que el desempeño es “destacado”.

En general se observa una tendencia a valorar tanto positiva como negativamente el desempeño del docente de esta área.

#### **4.1.3.2. Satisfacción en el área de Ciencias Sociales**

**Tabla 16**

*Estadísticos de la satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales*

		<b>Estadísticos</b>					
		Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del alumno
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		1,87	2,43	2,43	2,10	1,90	2,23
Mediana		2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
Desv. Desviación		0,730	0,774	0,774	0,885	0,803	0,774
Varianza		0,533	0,599	0,599	0,783	0,645	0,599

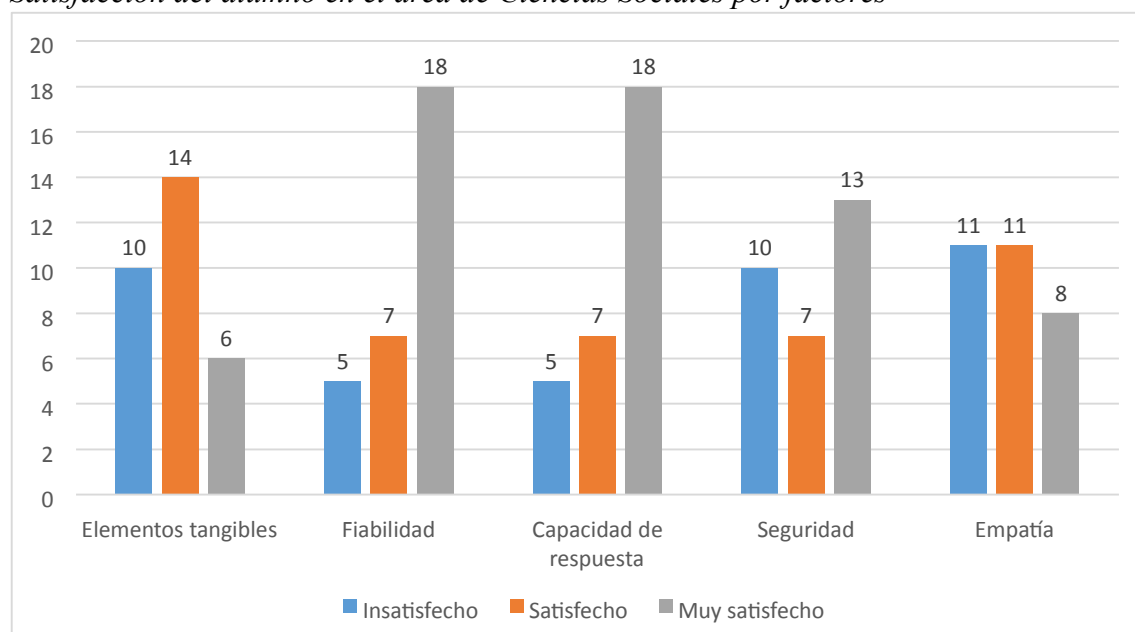
La tabla 16 muestra los estadísticos principales para el análisis de la satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales. Se observa que la media es 2,23 en una escala de 4 puntos y la mediana es 2. Por otro lado, se observa que la desviación estándar es 0,774 y la varianza es de 0,599. Estos valores indican que los datos registrados tienen una baja variabilidad respecto a la media.

Los resultados de esta tabla indican, por un lado, que la media es similar en los cinco factores que evalúan la satisfacción del alumno, y que, por otro lado, la dispersión de los datos es relativamente baja.

**Tabla 17**  
*Satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales por factores*

	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Elementos tangibles</b>	10	33,3	14	46,7	6	20
<b>Fiabilidad</b>	5	16,7	7	23,3	18	60
<b>Capacidad de respuesta</b>	5	16,7	7	23,3	18	60
<b>Seguridad</b>	10	33,3	7	23,3	13	43,3
<b>Empatía</b>	11	36,7	11	36,7	8	26,7

**Figura 11**  
*Satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales por factores*

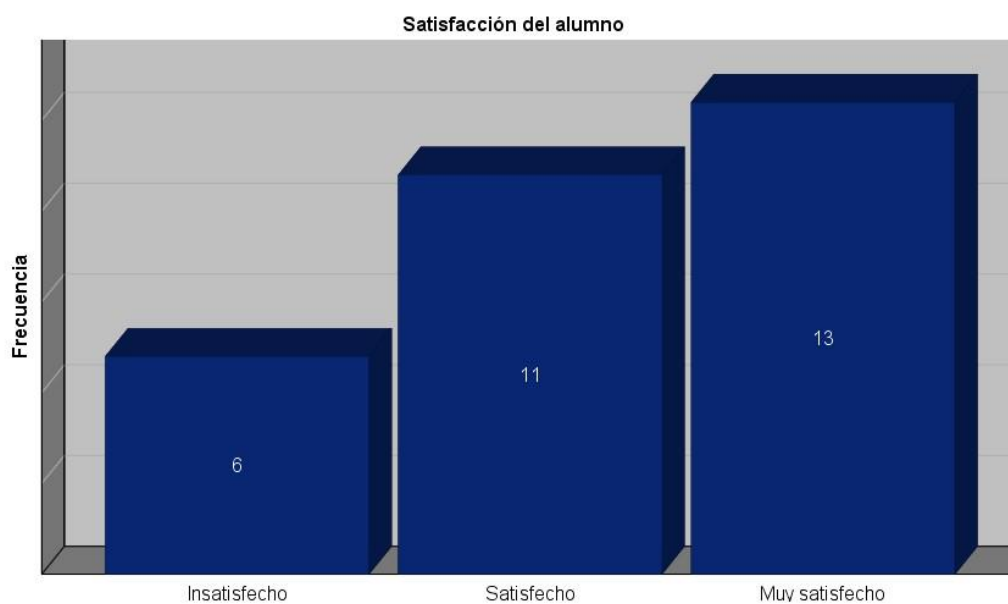


La Tabla 17 muestra los resultados de los niveles de satisfacción de los alumnos en el área de Ciencias Sociales. Así, en la dimensión Elementos tangibles el 33,3 % se encuentra insatisfecho, nivel “satisfecho” es del 46,7 % y “muy satisfecho” alcanza el 20 %; en Fiabilidad hay un 16,6 % de estudiantes insatisfechos, 23,3 % de satisfechos y 60 % de muy satisfechos, en Capacidad de respuesta se observan estos mismos porcentajes; en Seguridad el 33,3 % de alumnos insatisfechos, 23,3 % de satisfechos y 43,3 de muy satisfechos, y en Empatía se tiene un 36,7% de insatisfechos con igual porcentaje de satisfechos, y 26,7 % de muy satisfechos.

**Tabla 18**  
*Satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales*

<b>Satisfacción del alumno</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	6	20,0	20,0	20,0
	Satisfecho	11	36,7	36,7	56,7
	Muy satisfecho	13	43,3	43,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 12**  
*Satisfacción del alumno en el área de Ciencias Sociales*



La tabla 18 muestra los resultados de los niveles de satisfacción de los alumnos con respecto al área de Ciencias Sociales. Se observa que el 20% de los estudiantes se encuentran insatisfechos, el 36,7% manifiestan un grado de satisfacción y el 43,3% están muy satisfechos.

Esta tabla permite concluir que el mayor porcentaje de estudiantes encuentra que sus expectativas con respecto a esta área son superadas por lo que experimentan en sus sesiones de aprendizaje.

#### 4.1.4. Área de Comunicación

##### 4.1.4.1. Desempeño docente en el área de Comunicación

**Tabla 19**

*Estadísticos del desempeño docente en el área de Comunicación*

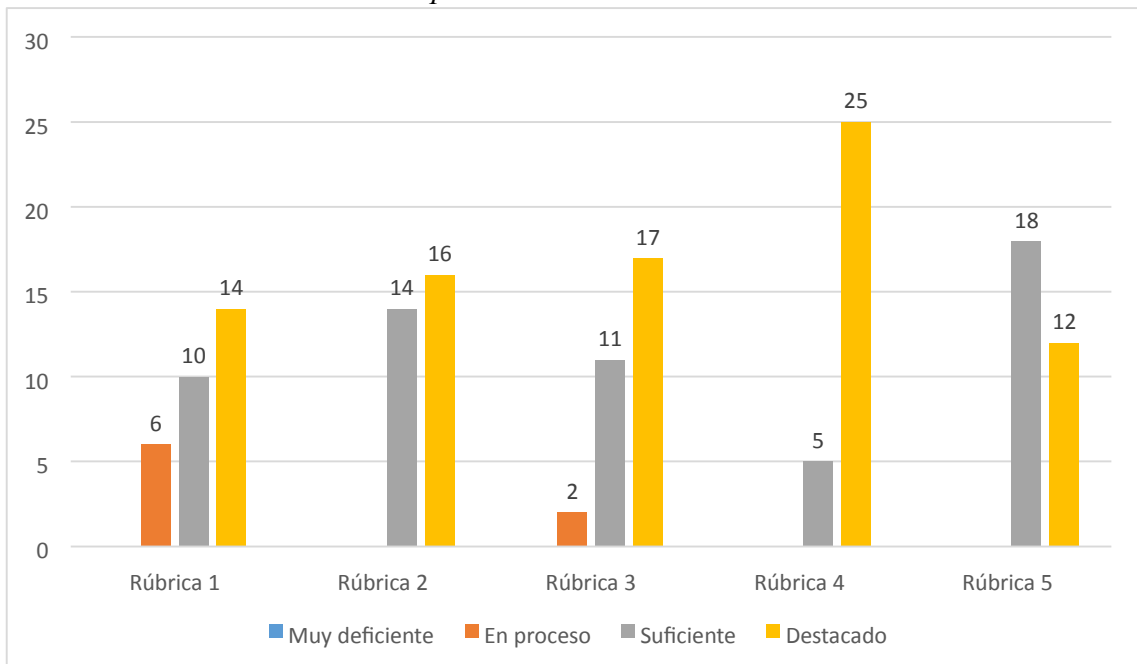
		<b>Estadísticos</b>					
		Rúbrica 1	Rúbrica 2	Rúbrica 3	Rúbrica 4	Rúbrica 5	Desempeño docente
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,27	3,53	3,50	3,83	3,40	3,67
Mediana		3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
Desv. Desviación		,785	,507	,630	,379	,498	,479
Varianza		,616	,257	,397	,144	,248	,230

La tabla 19 muestra los estadísticos principales para el análisis del desempeño docente en el área de Comunicación. Se observa que la media es 3,67 en una escala de 4 puntos y la mediana es 4. Por otro lado, se observa que la desviación estándar es 0,479 y la varianza es de 0,230. Estos valores indican que los datos registrados tienen una baja variabilidad respecto a la media.

Los resultados de esta tabla indican, por un lado, que la media es similar en las cinco rúbricas del desempeño docente, y que, por otro lado, la dispersión de los datos es relativamente baja.

**Tabla 20***Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Comunicación*

	Muy deficiente		En proceso		Suficiente		Destacado	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Rúbrica 1			6	20	10	33,3	14	46,7
Rúbrica 2					14	46,7	16	53,3
Rúbrica 3			2	6,7	11	36,7	17	56,7
Rúbrica 4					5	16,7	25	83,3
Rúbrica 5					18	60	12	40

**Figura 13***Rúbricas de evaluación de desempeño docente en el área de Comunicación*

La tabla 20 muestra los resultados de la evaluación de desempeño docente del área de matemática, en las cinco rúbricas que evalúan esta variable. En la rúbrica 1 se observa una clara tendencia a considerar un desempeño “suficiente” y “destacado”, 33,3 % y 46,7 %; la rúbrica 2 el nivel “suficiente” alcanza el 46,7 % y el “destacado” el 53,3; en la rúbrica 3 el 56,7% consideraron que el docente está en el nivel “destacado”, en la rúbrica 4 este mismo nivel alcanza el 83,3%, y en la rúbrica 5 el 60% considera que el nivel de desempeño del docente es “suficiente”.

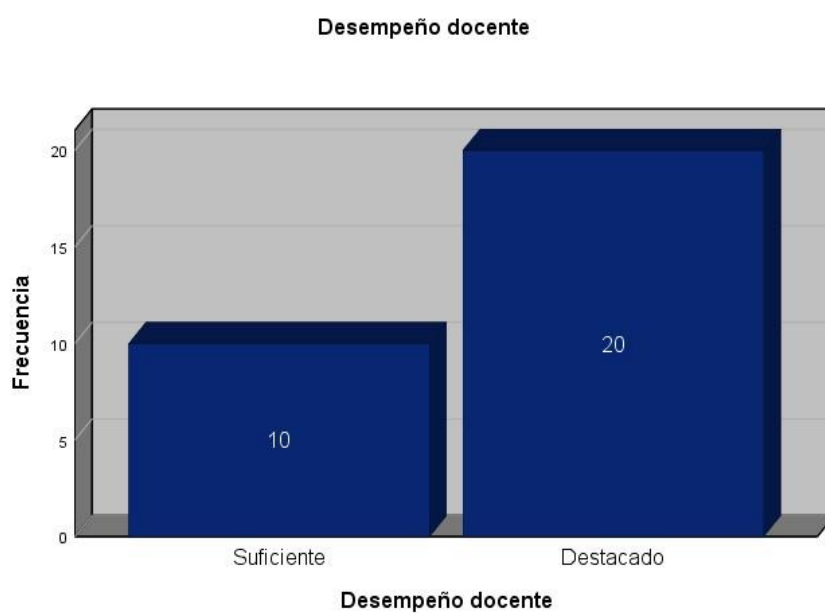
**Tabla 21**

*Desempeño docente en el área de Comunicación*

<b>Desempeño docente</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	10	33,3	33,3	33,3
	Destacado	20	66,7	66,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 14**

*Desempeño docente en el área de Comunicación*



La tabla 21 muestra los resultados totales de la evaluación del desempeño docente en el área de Comunicación. Se observa que el 33,3% de los estudiantes consideraron que el desempeño del docente de esta área es “suficiente” y el 66,7% consideró que el desempeño es “destacado”.

En general se observa una tendencia a valorar muy positivamente el desempeño del docente de esta área.

#### 4.1.4.2. Satisfacción del alumno en el área de Comunicación

**Tabla 22**

*Estadísticos de la satisfacción del alumno en el área de Comunicación*

		<b>Estadísticos</b>					
		Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del alumno
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,80	2,93	2,90	2,97	2,73	2,87
Mediana		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Desv. Desviación		0,407	0,365	0,305	0,183	0,450	0,346
Varianza		0,166	0,133	0,093	0,033	0,202	0,120

La tabla 22 muestra los estadísticos principales para el análisis de satisfacción del alumno en el área de Comunicación. Se observa que la media es 2,87 en una escala de 4 puntos y la mediana es 3. Por otro lado, se observa que la desviación estándar es 0,346 y la varianza es de 0,120. Estos valores indican que los datos registrados tienen una baja variabilidad respecto a la media.

Los resultados de esta tabla indican, por un lado, que la media es similar en los cinco factores que evalúan la satisfacción del alumno, y que, por otro lado, la dispersión de los datos es relativamente baja.

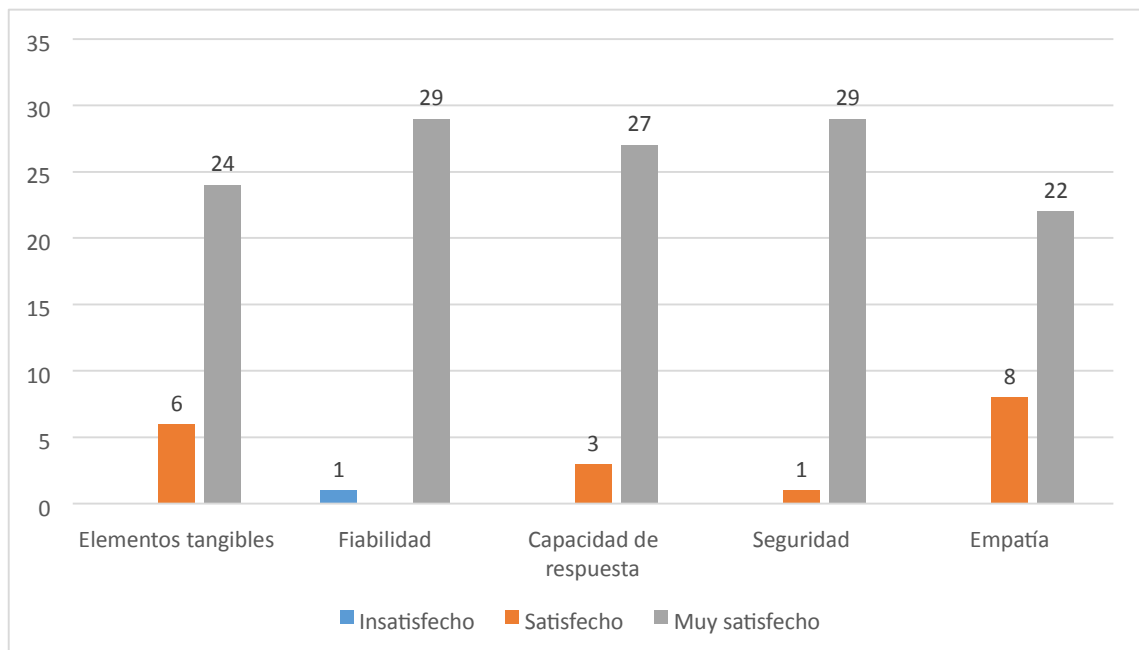
**Tabla 23**

*Satisfacción del alumno en el área de Comunicación por factores*

	<b>Insatisfecho</b>		<b>Satisfecho</b>		<b>Muy satisfecho</b>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Elementos tangibles</b>			6	20	24	80
<b>Fiabilidad</b>	1	3,3			29	96,7
<b>Capacidad de respuesta</b>			3	10	27	90
<b>Seguridad</b>			1	3,3	29	96,7
<b>Empatía</b>			8	26,7	22	73,3

**Figura 15**

*Satisfacción del alumno en el área de Comunicación por factores*



La Tabla 23 muestra los resultados de los niveles de satisfacción de los alumnos en el área de Comunicación, según los factores que componen esta variable. Se observa una alta predominancia del nivel “muy satisfecho en todas dimensiones. Así, en la dimensión Elementos tangibles el nivel de estudiantes muy satisfechos es del 80 %; en Fiabilidad se observa un 96,7 %; en Capacidad de respuesta el porcentaje alcanza el 90 %; en Seguridad hay un 96,7 %; y en Empatía se tiene un 73,3 % de estudiantes muy satisfechos.

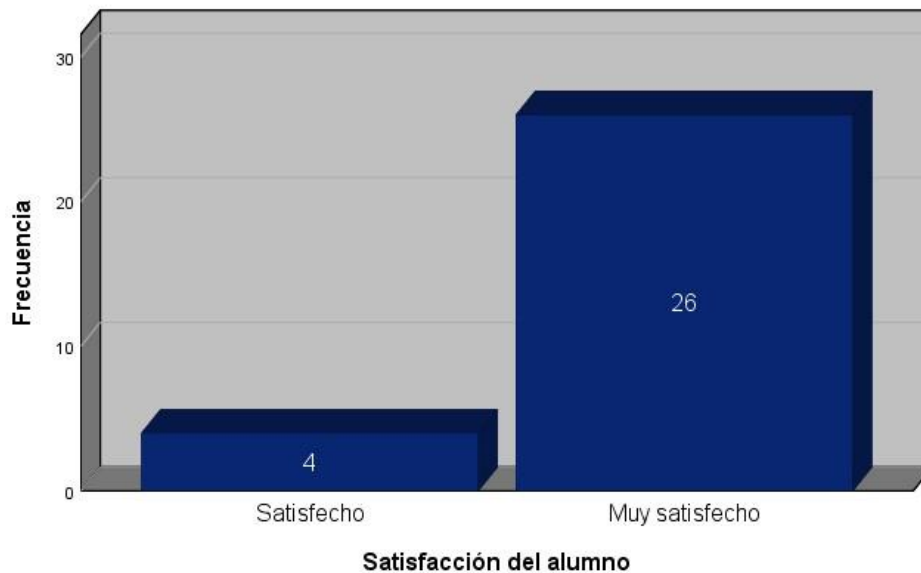
**Tabla 24**

*Satisfacción del alumno en el área de Comunicación*

<b>Satisfacción del alumno</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	4	13,3	13,3	13,3
	Muy satisfecho	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 16**

*Satisfacción del alumno en el área de Comunicación*



La tabla 24 muestra los resultados de los niveles de satisfacción de los alumnos con respecto al área de Comunicación. Se observan solamente dos niveles: satisfechos, que alcanza el 13,3%, y muy satisfechos, que alcanza el 86,7%.

Esta tabla permite concluir que la gran mayoría de estudiantes encuentra que sus expectativas con respecto a esta área se cumplen en la medida mayor a la que esperaban.

#### **4.2. Pruebas de normalidad**

**Tabla 25**

*Pruebas de normalidad para la variable desempeño docente en las cuatro áreas*

Área	Estadístico	gl	Sig
Matemática	0,783	29	0,000
Ciencia y Tecnología	0,687	30	0,000
Ciencias sociales	0,883	30	0,003
Comunicación	0,597	30	0,000

**Tabla 26***Pruebas de normalidad para la variable satisfacción del alumno en las cuatro áreas*

Área	Estadístico	gl	Sig
Matemática	0,770	29	0,000
Ciencia y Tecnología	0,637	30	0,000
Ciencias sociales	0,786	30	0,000
Comunicación	0,404	30	0,000

Las pruebas de normalidad aplicadas para ambas variables, en las cuatro áreas evaluadas en la presente investigación, muestran un nivel de significancia inferior a 0,5. Como el p valor es menor a alfa (0,05), se rechaza el supuesto de normalidad, por lo tanto, las variables presentan un comportamiento no normal o no paramétrico.

En base a estos resultados se opta por la prueba de correlación Rho de Spearman.

### 4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

Existe relación entre la percepción del desempeño docente y la satisfacción del alumno de la IEP CIMA de Tacna, el año 2022

#### Planteamiento

H<sub>0</sub> Existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción del alumno

H<sub>1</sub> No existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción del alumno

**Nivel de significancia:**  $\alpha=5\%$

**Tabla 27***Correlación entre el desempeño docente y la satisfacción del alumno*

Área	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Matemática	0,629**	0,000	29
Ciencia y Tecnología	0,661**	0,000	30
Ciencias Sociales	0,521**	0,003	30
Comunicación	0,872**	0,000	30

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

La tabla 27 permite apreciar los resultados de las pruebas de correlación Rho de Spearman en las cuatro áreas evaluadas. Los resultados obtenidos permiten concluir la existencia de una correlación positiva media y alta entre las variables evaluadas. Se observa que en el área de Matemática la correlación alcanza el valor de 0,629; en Ciencia y Tecnología este valor es de 0,661; en Ciencias Sociales el valor alcanza es de 0,521 y en Comunicación se da una correlación de 0,872. Estos valores permiten afirmar que a medida que el desempeño del docente es percibido como más eficiente o más adecuado, la satisfacción de los alumnos se incrementa.

El resultado obtenido permite verificar que:

Con una probabilidad de error de 0,000% existe correlación entre el desempeño del docente del área de Matemática y la satisfacción del alumno.

Con una probabilidad de error de 0,000% existe correlación entre el desempeño del docente del área de Ciencia y Tecnología y la satisfacción del alumno.

Con una probabilidad de error de 0,03% existe correlación entre el desempeño docente del docente del área de Ciencias Sociales y la satisfacción del alumno.

Con una probabilidad de error de 0,000% existe correlación entre el desempeño del docente del área de Comunicación y la satisfacción del alumno.

Por lo tanto, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

#### **4.3.2. Prueba de hipótesis específicas**

##### **Hipótesis Específicas 1**

Existe relación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno. **Planteamiento**

$H_0$  Existe relación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno.

$H_1$  No existe relación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=5\%$

**Tabla 28***Correlación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno*

Desempeño docente	Dimensiones de la satisfacción del alumno									
	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	Rho	Sig.	Rho	Sig.	Rho	Sig.	Rho	Sig.	Rho	Sig.
Matemática	0,604**	0,001	0,646**	0,000	0,630**	0,000	0,579**	0,001	0,507**	0,005
Ciencia y Tecnología	0,415*	0,023	0,484**	0,007	0,496**	0,005	0,569**	0,001	0,500**	0,005
Ciencias Sociales	0,348	0,060	0,427*	0,019	0,427*	0,019	0,552**	0,002	0,507**	0,004
Comunicación	0,620**	0,000	0,717**	0,000	0,856**	0,000	0,799**	0,000	0,771**	0,000

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

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 28 resume los resultados de las pruebas de correlación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno. Estos resultados evidencian un nivel de correlación variado y casi siempre significativo.

Así tenemos en el área de Matemática niveles de correlación medios entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno, con una significación bilateral por debajo del 0,5%, lo cual indica una muy baja probabilidad de error de que exista correlación entre el desempeño docente en el área de Matemática y las dimensiones de la satisfacción.

En el área de Ciencia y Tecnología se observan correlaciones más bajas entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno, con valores que oscilan entre 0,415 y 0,569; lo cual implica un nivel de significancia de entre 2,3 a 0,01%, valores que, sin embargo, son inferiores a 0,05 e indican una probabilidad de error muy baja de que no exista correlación entre la variable desempeño docente en el área de Ciencia y Tecnología y las dimensiones de la satisfacción del alumno en esta misma área.

En el área de Ciencias Sociales los valores indican niveles bajos de correlación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno, salvo en las dimensiones Seguridad y Empatía, en los cuales la correlación es media. En la dimensión Elementos tangibles la probabilidad de error de que exista correlación es del 6%, lo cual es superior al 5% que se requiere como nivel de significancia

En el área de Comunicación los niveles de correlación son medios y altos entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno, encontrándose niveles de significancia por debajo de 0.00, lo cual indica que la probabilidad de error de que haya correlación es inferior al 0,00%.

Dados estos resultados se puede afirmar que:

En el área de Matemática se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

En el área de Ciencia y Tecnología se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

En el área de Ciencias sociales se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

En el área de Comunicación se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

En general, dado que solamente en una de las dimensiones de una de las áreas evaluadas no se alcanza el nivel de correlación esperado, mientras que tal correlación sí se da en las restantes áreas, no se puede afirmar que no exista correlación entre el desempeño docente y las dimensiones de la satisfacción del alumno.

### **Hipótesis Específicas 2**

Existe relación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente.

#### **Planteamiento**

$H_0$  Existe relación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente.

$H_1$  No existe relación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=5\%$

**Tabla 29***Correlación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente*

Satisfacción del alumno por áreas	Dimensiones del desempeño docente									
	Rúbrica 1		Rúbrica 2		Rúbrica 3		Rúbrica 4		Rúbrica 5	
	Rho	Sig.	Rho	Sig.	Rho	Sig.	Rho	Sig.	Rho	Sig.
Matemática	0,501**	0,006	0,528**	0,003	0,529**	0,003	0,546**	0,002	0,416*	0,025
Ciencia y Tecnología	0,141	0,458	0,531**	0,003	0,529**	0,003	0,467**	0,009	0,355	0,055
Ciencias Sociales	0,375*	0,041	0,444*	0,014	0,321	0,083	0,264	0,159	0,365*	0,047
Comunicación	0,801**	0,000	0,541**	0,002	0,714**	0,000	0,389*	0,033	0,804**	0,000

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

\* : La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 29 resume los resultados de las pruebas de correlación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente en las cuatro áreas evaluadas. Estos resultados evidencian un nivel de correlación variado y no siempre significativo.

Así tenemos en el área de Matemática niveles de correlación media entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente; con una significación bilateral por debajo del 2,5%, lo cual indica una muy baja probabilidad de error de que exista correlación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente.

En el área de Ciencia y Tecnología se observan correlaciones bajas entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente, con valores que oscilan entre 0,141 y 0,529. Esto indica una probabilidad de error de entre 45,8% y 0,3%, de probabilidad de error de que exista correlación. En consideración a estos datos, se puede afirmar que existe correlación entre la satisfacción del alumno y la rúbrica 2, la rúbrica 3 y la rúbrica 4, con una probabilidad de error inferior al 5%. En cambio, no existe correlación entre la satisfacción del alumno y las rúbricas 1 y 5, pues la probabilidad de error excede el 5%.

En el área de Ciencias Sociales los valores indican niveles variados de correlación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente. Se observa

una correlación baja entre la satisfacción del alumno y la rúbrica 1 del desempeño docente, una correlación algo más alta con la rúbrica 2, una falta de correlación con la rúbrica 3 y 4 y nuevamente una correlación baja con la rúbrica 5. Por lo tanto, no se puede afirmar que exista correlación entre la satisfacción del alumno y las rúbricas 3 y 4 del desempeño docente.

En el área de Comunicación los niveles de correlación son bajos, medios y altos correlación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente, encontrándose niveles de significancia que oscilan entre 0,033 y 0,000. Como todos los valores encontrados indican una muy baja probabilidad de error de que exista correlación entre la satisfacción del alumno y las dimensiones del desempeño docente, se puede afirmar que tal correlación existe.

Dados estos resultados se puede afirmar que:

En el área de Matemática se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

En el área de Ciencia y Tecnología se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

En el área de Ciencias sociales se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

En el área de Comunicación se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

## DISCUSIÓN

La investigación realizada permitió comprobar la existencia de una correlación entre las variables desempeño docente y satisfacción del alumno. Esta verificación se ha realizado en cuatro áreas priorizadas, es decir, se ha aplicado el mismo procedimiento cuatro veces con el fin de obtener una mayor certeza.

Los hallazgos indican que, si bien la relación entre las variables estudiadas se verifica siempre, la fuerza de tal relación no es igual en los cuatro casos estudiados; siendo mayor cuando el desempeño es evaluado de manera más positiva y la satisfacción es más alta. Así, en el área de Comunicación se obtuvo que el desempeño fue evaluado como destacado por el 66,7 % de los estudiantes y el nivel muy satisfecho alcanzó el 86,7% de los estudiantes, habiendo una correlación de 0,872. En el área de Ciencia y Tecnología el desempeño del docente fue valorado como destacado por el 73,3 % de los estudiantes, y los estudiantes satisfechos son el 53,3% y muy satisfechos el 46,7 %, habiendo una correlación de 0,661. En el área de Matemática el desempeño fue evaluado mayoritariamente como suficiente por el 58,6% de los estudiantes, mientras que el 58,6 % manifestaron estar satisfechos y el 31% muy satisfechos, a lo cual le corresponde una correlación de 0,629. En el área de Ciencias Sociales el desempeño del docente se consideró como en proceso por el 36,7% y suficiente por el 36,7 %, en tanto que los estudiantes satisfechos fueron el 36,7% y muy satisfechos el 43,3 %, habiendo una correlación de 0,521.

Las correlaciones entre cada variable con las dimensiones de la otra variable arrojaron resultados diversos. En algunas áreas, como Comunicación y Matemática, se encontró que todas las dimensiones de ambas variables guardaban una correlación con la variable asociada, pero en Ciencia y Tecnología y Ciencias Sociales tal correlación se halló sólo entre la variable y algunas dimensiones de la otra variable. Así, no se halló correlación entre la satisfacción del alumno y las rúbricas 1 y 5 que evalúan el desempeño docente, y en Ciencias Sociales no se halló correlación entre la satisfacción del alumno y las rúbricas 3 y 4. Del mismo modo, al correlacionar el desempeño docente con las dimensiones de la satisfacción, no se halló correlación entre esta variable y la dimensión elementos tangibles.

En función de estos resultados, la hipótesis general se ha verificado en cada una de las áreas investigadas; en cambio las hipótesis específicas sólo se han podido verificar en dos áreas, en tanto que en las otras dos no se ha podido comprobar.

Estos resultados guardan similitud con otras investigaciones realizadas con las mismas variables, pero con diferente metodología. Así, Salinas (2007) menciona que los estudiantes se sienten muy satisfechos con todos los aspectos que involucran la docencia y se muestran de acuerdo o muy de acuerdo con la docencia. En esta investigación, el desempeño del docente constituyó sólo una de las dimensiones de la calidad educativa. Al momento de realizar esta investigación, Salinas refiere que el cuestionario SERQUAL consta de 97 ítems y que por ello no es posible su aplicación con los estudiantes, por lo que descarta su uso; pero actualmente este cuestionario se ha reducido a 21 ítems, que son los mismos que se usan en el modelo SERVPERF. Debido a no contar con una versión más actualizada de este instrumento, este investigador utilizó un modelo desarrollado expresamente para su investigación con cuatro cuestionarios que suman 91 ítems.

La investigación de Pérez Pulido (2016) obtuvo también un resultado similar, pero al igual que la investigación de Facón, se hizo con una metodología diferente. es decir, tanto el desempeño como la satisfacción se basaron en percepciones de los alumnos. Sin embargo, la encuesta sobre el desempeño es en general, es decir, sobre todos los docentes, lo cual no es concordante con las propuestas que evalúan el desempeño, pues tal medición debe hacerse de manera individual, docente por docente y si se quiere tener un panorama global, éste se debe extraer de las observaciones particulares. Esta forma de abordar la evaluación del desempeño difiere de la adoptada para la presente investigación. Además de ello, en esta investigación tampoco se recurre a ninguno de los modelos teóricos sobre la satisfacción, sino que se busca extraer esta información por medio de instrumentos no estandarizados. El instrumento para evaluar la satisfacción contiene ítems en los que se pregunta por aspectos ajenos al desempeño del docente, más bien se consulta sobre la percepción de la experiencia estudiantil en su centro de estudios, lo cual tampoco es concordante con el modelo adoptado para la presente investigación.

Utilizando una metodología muy diferente, Falcón (2017) llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre el desempeño docente y la satisfacción del alumno. Respecto a esta investigación es pertinente mencionar que, si bien los resultados parecen ser correctos, éstos derivan de un diseño de investigación poco adecuados. El

desempeño docente, según la autora, involucra actividades como la preparación de la enseñanza, aspecto que el alumno desconoce y sobre el cual no puede opinar con propiedad. Del mismo modo, en la variable satisfacción se toman en cuenta aspectos de la infraestructura, los cuales tienen muy poco que ver con el desempeño docente propiamente dicho. La autora no considera los modelos teóricos sobre la satisfacción. Por otro lado, al evaluar el desempeño se hace uso de un único instrumento que engloba a todos los docentes, lo cual no habría permitido discriminar al alumno entre un docente con un buen desempeño de otro con desempeño deficiente. Debido a estas consideraciones, si bien los resultados de Falcón (2017) coinciden con los obtenidos en la presente investigación, tal coincidencia sólo queda en este aspecto.

Contrariamente a lo que se concluye en otras investigaciones, Martínez et al (2017), encontraron un bajo nivel de satisfacción de los estudiantes, especialmente en lo referente a la enseñanza, aunque en la relación más cercana con sus tutores sí manifestaron un nivel de satisfacción positivo. Si bien esta investigación no buscó relacionar directamente la satisfacción con el desempeño docente, sino con la calidad educativa en instituciones de educación superior, sí consideró la enseñanza-aprendizaje como una de sus dimensiones. Respecto a esta investigación se debe rescatar el hecho que en las instituciones de formación superior es normal que en la evaluación del desempeño docente se considere el punto de vista del alumno, lo cual es válido si el instrumento utilizado ofrece la confiabilidad suficiente. Se señala también que contratar expertos para realizar esta evaluación de desempeño puede resultar más costosa y complicada.

Por su parte, Paredes (2018), concluyó que el desempeño docente tiene un efecto positivo en la satisfacción de los estudiantes, lo cual refuerza la idea que con diversa metodología se ha probado en las anteriores investigaciones. Sin embargo, se cometen errores similares a los otros trabajos, tales como correlacionar el desempeño con dimensiones que no corresponden, como la infraestructura, los servicios de la institución o el sentido de pertenencia, aspectos que pueden relacionarse a la calidad de la educación recibida en una institución, pero no al desempeño del docente. Del mismo modo, se evalúa el desempeño de manera general, esto es, a todo el grupo de docentes, lo cual no permite extraer recomendaciones personalizadas para mejorar la labor del docente.

Otra investigación que obtuvo resultados parecidos fue la de Pari (2018), en la que se señala que existe relación entre las variables de estudio desempeño docente y

satisfacción profesional del estudiante. El investigador, a pesar de conocer la existencia de modelos teóricos sobre la satisfacción, no los utiliza, y en cuanto al desempeño, tampoco recoge la propuesta del Ministerio de Educación. En lugar de ello, esboza una propuesta propia en la que el estudiante es consultado por los diversos aspectos que componen su experiencia educativa, tanto dentro como fuera de las aulas, y el desempeño, es evaluado por medio de ítems en los que el alumno debe responder por aspectos que son observables para los estudiantes, como la planificación de las unidades de aprendizaje y su adecuación al Diseño Curricular Nacional o sobre la selección de la metodología del docente. Por otro lado, también se aplica una evaluación del desempeño a todo el conjunto de docentes, cuando tal hecho debe hacerse de manera individual.

La investigación realizada por Saravia (2019), al igual que las anteriores, también concluyó que existe una relación significativa entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante, pero, también del mismo modo que las otras investigaciones, tal resultado se obtuvo usando una metodología y modelos teóricos diferentes al utilizado para la presente investigación. En primer lugar, el desempeño docente se evalúa con un modelo sui géneris que no se parece mucho al utilizado por el Ministerio de Educación y que tampoco recoge los aportes de las instituciones gubernamentales encargadas de esta labor en otros países. Del mismo modo que en otras investigaciones, la evaluación del desempeño es a todos los docentes de manera grupal y no individualizada, que a nuestro entender es la manera correcta. En segundo lugar, la satisfacción del estudiante se infiere de su rendimiento, es decir, no se menciona ningún modelo de satisfacción, sino que se supone que aquel estudiante satisfecho tendrá un buen rendimiento. Esta forma de entender la satisfacción no permite comprender toda la experiencia del estudiante con su maestro y la restringe a los resultados registrados en cada materia. Debido a estas consideraciones, esta investigación guarda una similitud sólo en los resultados con la que realizamos.

Como se aprecia a lo largo de las diversas investigaciones revisadas, en todas menos la de Martínez et al (2017), se encontró la existencia de una relación entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante parece innegable. No obstante, también se pueden apreciar diferencias en estas investigaciones con respecto a la presente. En primer lugar, en lo referente a la teoría, pues cada estudio utiliza teorías diferentes para

sustentar su metodología, y ninguna recoge los modelos teóricos más utilizados y aquellos que están vigentes en la actualidad.

En relación a la variable desempeño docente, encontramos que es recurrente su evaluación en conjunto, es decir, se pregunta por todos los docentes en general. Esta forma de evaluar el desempeño no permite extraer conclusiones que permitan sugerir pautas para la mejora de cada docente en particular. Las conclusiones extraídas de esta manera no tienen una utilidad personal para el docente. Por otro lado, los estudiantes responden según su experiencia, que se limita a los docentes con los que interactúan, quedando fuera de esta experiencia el resto de los docentes, pero deben responder por el desempeño de todos. Esta forma de proceder distorsionaría los resultados, pues según nuestro criterio a un grupo de estudiantes se les debe preguntar por un docente en específico con el que han cursado una materia y no por todos los docentes, pues no han podido observar directamente cómo se desenvuelven en el aula.

Otro de los aspectos poco convenientes detectados en las investigaciones realizadas que buscan evaluar el desempeño, es preguntar al alumno por aspectos que no tienen que ver con el desempeño, como la infraestructura o los servicios del centro de estudios. Tampoco es pertinente preguntar por las actividades de planificación, pues éstas no son observables por los alumnos, los estudiantes sólo ven el desempeño del docente en el aula, no lo que hace en su casa o en su oficina.

En cuanto a la variable satisfacción del alumno, lo común es la omisión de modelos teóricos validados internacionalmente que pueden adecuarse a las más variadas circunstancias. En lugar de ello, las investigaciones realizadas prefieren recurrir a modelos híbridos o bien a propuestas personales con un insuficiente sustento empírico. De allí que, para la presente investigación se prefirió la adecuación de un modelo ya probado, en base al cual se podrán hacer adecuaciones específicas para la evaluación del desempeño docente.

## CONCLUSIONES

1. Se ha encontrado la existencia de una relación entre el desempeño docente de las áreas de Matemática, Ciencia y Tecnología, Ciencias Sociales y Comunicación y la satisfacción del alumno en cada una de estas áreas. Esta relación es más fuerte en las áreas que presenta una evaluación más positiva del desempeño y el grado de satisfacción es más alto, mientras que en las áreas en las que el desempeño del docente es evaluado en términos medios y la satisfacción es igualmente media, la correlación tiende a ser menos fuerte.
2. Se ha encontrado correlación entre el desempeño docente y todas las dimensiones de la satisfacción del alumno en las áreas de Matemática y Comunicación, y en las áreas de Ciencia y Tecnología y Ciencias Sociales no se puede afirmar que exista correlación entre el desempeño docente y todas las dimensiones de la satisfacción del alumno.
3. Se ha encontrado que existe correlación entre la satisfacción del alumno y todas las dimensiones que evalúan el desempeño docente en las áreas de Matemática y Comunicación, y en las áreas de Ciencia y Tecnología y Ciencias Sociales no se puede afirmar que exista correlación entre la satisfacción del alumno y todas las dimensiones que evalúan el desempeño docente.

## **RECOMENDACIONES**

1. A futuros investigadores, considerar en la evaluación del desempeño docente una metodología vigente en el momento de realizar la investigación y, si el propósito es contribuir al desarrollo de métodos alternativos, construir a partir de lo vigente y no ignorar los aportes y avances logrados al momento de realizar la investigación. Lo mismo también es válido para la variable satisfacción del alumno.
2. A los directivos de la institución y otras instituciones privadas, implementar la evaluación de desempeño a sus docentes de manera individual y considerando la perspectiva de los estudiantes que tenga experiencia directa con el docente a evaluar.
3. A la Universidad Jorge Basadre, publicar y difundir los resultados de la presente investigación para que sea de conocimiento de otros investigadores y sirva para realizar nuevas investigaciones en este campo.
4. A otros investigadores, comprobar la relación de la variable desempeño docente con otros modelos que evalúan la satisfacción, de modo que a partir de los hallazgos de estas investigaciones se pueda construir un modelo que mejore la evaluación del desempeño y que incluya la perspectiva del alumno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J., Covinos, M. y Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2)
- Audi, R. (2004). *Diccionario Akal de filosofía*. Madrid: Ediciones Akal.
- Buj, A. y Galvis, A. (2016). *Estudio comparativo de la satisfacción del cliente mediante el modelo de Kano, aplicado a las zonas de comida de centros*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Creative Research Systems. (11 de agosto de 2021). *Creative Research Systems*. Obtenido de Creative Research Systems: <http://www.surveymsoftware.net/sscalce.htm>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 25-131.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Cuenca, R. (2020). *La evaluación docente en el Perú*. Lima: Instituto de estudios Peruanos.
- Estrada, L. (2013). *El Desempeño Docente*. Universidad de Carabobo.
- Falcón, G. (2017). *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Héroes de San Juan*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1252129>
- Gélvez, J. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de satisfacción del cliente*. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.

- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*, 60(1), 229-260.
- Martínez, A., Martínez, J., Buquet, A., Díaz, P. y Sánchez, M. (2012). Satisfacción de los estudiantes de medicina con el desempeño de sus docentes: género y situaciones de enseñanza. *Investigación en Educación Médica*, 1(2), 64-74.
- Martínez, S. y Lavín, J. (2017). Aproximación al concepto de desempeño docente, una revisión conceptual sobre su delimitación. *XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa*. San Luis Potosí: Consejo Mexicano de Investigación Educativa A.C. Obtenido de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2657.pdf>
- MINEDU. (2012). *Marco del Buen Desempeño Docente*. Lima: Corporación Gráfica Navarrete.
- MINEDU. (2012). *Marco del Buen Desempeño Docente*. Lima: Corporación Gráfica Navarrete.
- MINEDU. (28 de marzo de 2017). Resolución de Secretaría General N° 078-2017MINEDU. Lima: El Peruano.
- MINEDU. (27 de marzo de 2018). RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 138-2018-. *Modifican el instrumento pedagógico denominado Rúbricas de Observación de Aula.* Lima: El Peruano.
- MINEDU. (2018). *Rúbricas de observación de aula para la Evaluación del Desempeño Docente*. Lima: Ministerio de Educación.
- MINEDUC. (2008). *Marco para la Buena Enseñanza*. Santiago de Chile: Impresora Maval Ltda.
- Moreno, J. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce*. Piura: Universidad de Piura.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- Paredes, M. (2018). *Efecto del desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.* Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Pari, L. (2018). *El Desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes del I.E.S.P.P. José Jiménez Borja de Tacna – 2017.* Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Pérez, R. (2016). *Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los colegios secundarios adventistas de la asociación sur colombiana.* Montemorelos, México: Universidad de Montemorelos.
- Pérez, R. (2016). *Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los colegios secundarios adventistas de la Asociación Sur Colombiana.* Montemorelos. México: Universidad de Montemorelos.
- Rúbricas de observación de aula. (2018). *Evaluación Docente.* Obtenido de Evaluación Docente:  
<https://evaluaciondocente.perueduca.pe/desempenoprimarytramo1/rubricas-deobservacion-de-aula/>
- Salinas, A. (2007). *Satisfacción del Estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.* Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Saravia, E. (2019). *Desempeño docente y satisfacción del estudiante en el nivel secundario I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado.* Huacho: Universidad Nacional Enrique Sánchez Carrión.
- SERVQUAL. (21 de diciembre de 2018). *Wikipedia, La enciclopedia libre.* Obtenido de Wikipedia, La enciclopedia libre.:  
<https://translate.google.com/translate?hl=es&sl=en&u=https://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL&prev=search>
- Subaldo, L. (2012). *Las repercusiones del desempeño docente en la satisfacción y el desgaste del profesorado.* Universitat de Valencia.

- 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://doi.org/https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- 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://doi.org/https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Varela, O. (27 de septiembre de 2013). *conexionesan*. Obtenido de conexionesan:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/09/27/filosofias-gestiondesempeno/>
- Vázquez, M., Cordero, G. y Leyva, Y. (2014). Análisis comparativo de criterios de desempeño profesional para la enseñanza en cuatro países de América. *Actualidades Investigativas en Educación, Volumen 14*(Número 3), 1-20.  
<https://doi.org/10.15517/aie.v14i3.16086>

## **ANEXOS**

## Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno con el servicio educativo del área de Matemática

Estimado alumno, la presente encuesta recabar información sobre el servicio educativo en el área de Matemática. Es totalmente anónima y servirá para fines académicos y de investigación. Por favor, marca sólo una vez de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. El (la) docente de Matemática usa equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5	6	7
2. El (la) docente de Matemática tiene una apariencia de pulcritud	1	2	3	4	5	6	7
3. El (la) docente de Matemática viene adecuadamente vestido	1	2	3	4	5	6	7
4. El (la) docente de Matemática usa materiales visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7
5. El (la) docente de Matemática cumple lo que promete	1	2	3	4	5	6	7
6. El (la) docente de Matemática cumple con los plazos de tiempo ofrecidos	1	2	3	4	5	6	7
7. El (la) docente de Matemática muestra un sincero interés en solucionar los problemas de aprendizaje de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
8. El (la) docente de Matemática desempeñó bien la enseñanza la primera vez	1	2	3	4	5	6	7
9. El (la) docente de Matemática proporciona la enseñanza en el momento en que promete hacerlo	1	2	3	4	5	6	7
10. El (la) docente de comunicación busca siempre tener los registros libres de error	1	2	3	4	5	6	7
11. El (la) docente de Matemática mantiene informados a los alumnos con respecto a cómo y cuándo se ejecutarán las actividades educativas	1	2	3	4	5	6	7
12. El (la) docente de Matemática realiza sus actividades sin demora y en el tiempo justo	1	2	3	4	5	6	7
13. El (la) docente de Matemática muestra interés en ayudar a los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
14. El (la) docente de Matemática nunca está demasiado ocupado para ayudar a los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
15. El (la) docente de Matemática transmite confianza	1	2	3	4	5	6	7
16. El (la) docente de Matemática hace sentir seguros a sus alumnos	1	2	3	4	5	6	7
17. El (la) docente de Matemática trata con cortesía y amabilidad a los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
18. El (la) docente de Matemática da atención individualizada a cada alumno	1	2	3	4	5	6	7
19. El (la) docente de Matemática comprende las necesidades específicas de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
20. El (la) docente de Matemática se preocupa por los intereses de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
21. El (la) docente de Matemática se preocupa por las necesidades de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
22. El (la) docente de Matemática tiene un horario de atención adecuado	1	2	3	4	5	6	7

## Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno con el servicio educativo del área de Ciencia y Tecnología

Estimado alumno, la presente encuesta recabar información sobre el servicio educativo en el área de Ciencia y Tecnología. Es totalmente anónima y servirá para fines académicos y de investigación.

Por favor, marca sólo una vez de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. El (la) docente de Ciencia y Tecnología usa equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5	6	7
2. El (la) docente de Ciencia y Tecnología tiene una apariencia de pulcritud	1	2	3	4	5	6	7
3. El (la) docente de Ciencia y Tecnología viene adecuadamente vestido	1	2	3	4	5	6	7
4. El (la) docente de Ciencia y Tecnología usa materiales visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7
5. El (la) docente de Ciencia y Tecnología cumple lo que promete	1	2	3	4	5	6	7
6. El (la) docente de Ciencia y Tecnología cumple con los plazos de tiempo ofrecidos	1	2	3	4	5	6	7
7. El (la) docente de Ciencia y Tecnología muestra un sincero interés en solucionar los problemas de aprendizaje de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
8. El (la) docente de Ciencia y Tecnología desempeñó bien la enseñanza la primera vez	1	2	3	4	5	6	7
9. El (la) docente de Ciencia y Tecnología proporciona la enseñanza en el momento en que promete hacerlo	1	2	3	4	5	6	7
10. El (la) docente de comunicación busca siempre tener los registros libres de error	1	2	3	4	5	6	7
11. El (la) docente de Ciencia y Tecnología mantiene informados a los alumnos con respecto a cómo y cuándo se ejecutarán las actividades educativas	1	2	3	4	5	6	7
12. El (la) docente de Ciencia y Tecnología realiza sus actividades sin demora y en el tiempo justo	1	2	3	4	5	6	7
13. El (la) docente de Ciencia y Tecnología muestra interés en ayudar a los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
14. El (la) docente de Ciencia y Tecnología nunca está demasiado ocupado para ayudar a los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
15. El (la) docente de Ciencia y Tecnología transmite confianza	1	2	3	4	5	6	7
16. El (la) docente de Ciencia y Tecnología hace sentir seguros a sus alumnos	1	2	3	4	5	6	7
17. El (la) docente de Ciencia y Tecnología trata con cortesía y amabilidad a los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
18. El (la) docente de Ciencia y Tecnología da atención individualizada a cada alumno	1	2	3	4	5	6	7
19. El (la) docente de Ciencia y Tecnología comprende las necesidades específicas de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
20. El (la) docente de Ciencia y Tecnología se preocupa por los intereses de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
21. El (la) docente de Ciencia y Tecnología se preocupa por las necesidades de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
22. El (la) docente de Ciencia y Tecnología tiene un horario de atención adecuado	1	2	3	4	5	6	7

## Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno con el servicio educativo del área de Ciencias Sociales.

Estimado alumno, la presente encuesta recabar información sobre el servicio educativo en el área de Ciencias Sociales. Es totalmente anónima y servirá para fines académicos y de investigación.

Por favor, marca sólo una vez de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
<b>1. El (la) docente de Ciencias Sociales usa equipos de apariencia moderna</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>2. El (la) docente de Ciencias Sociales tiene una apariencia de pulcritud</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>3. El (la) docente de Ciencias Sociales viene adecuadamente vestido</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>4. El (la) docente de Ciencias Sociales usa materiales visualmente atractivos</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>5. El (la) docente de Ciencias Sociales cumple lo que promete</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>6. El (la) docente de Ciencias Sociales cumple con los plazos de tiempo ofrecidos</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>7. El (la) docente de Ciencias Sociales muestra un sincero interés en solucionar los problemas de aprendizaje de los alumnos</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>8. El (la) docente de Ciencias Sociales desempeñó bien la enseñanza la primera vez</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>9. El (la) docente de Ciencias Sociales proporciona la enseñanza en el momento en que promete hacerlo</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>10. El (la) docente de Ciencias Sociales busca siempre tener los registros libres de error</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>11. El (la) docente de Ciencias Sociales mantiene informados a los alumnos con respecto a cómo y cuándo se ejecutarán las actividades educativas</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>12. El (la) docente de Ciencias Sociales realiza sus actividades sin demora y en el tiempo justo</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>13. El (la) docente de Ciencias Sociales muestra interés en ayudar a los alumnos</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>14. El (la) docente de Ciencias Sociales nunca está demasiado ocupado para ayudar a los alumnos</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>15. El (la) docente de Ciencias Sociales transmite confianza</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>16. El (la) docente de Ciencias Sociales hace sentir seguros a sus alumnos</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>17. El (la) docente de Ciencias Sociales trata con cortesía y amabilidad a los alumnos</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>18. El (la) docente de Ciencias Sociales da atención individualizada a cada alumno</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>19. El (la) docente de Ciencias Sociales comprende las necesidades específicas de los alumnos</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>20. El (la) docente de Ciencias Sociales se preocupa por los intereses de los alumnos</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>21. El (la) docente de Ciencias Sociales se preocupa por las necesidades de los alumnos</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>22. El (la) docente de Ciencias Sociales tiene un horario de atención adecuado</b>	1	2	3	4	5	6	7

**Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno con el servicio educativo del área de Comunicación.**

Estimado alumno, la presente encuesta recabar información sobre el servicio educativo en el área de Comunicación. Es totalmente anónima y servirá para fines académicos y de investigación.

Por favor, marca sólo una vez de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. El (la) docente de Comunicación usa equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5	6	7
2. El (la) docente de Comunicación tiene una apariencia de pulcritud	1	2	3	4	5	6	7
3. El (la) docente de Comunicación viene adecuadamente vestido	1	2	3	4	5	6	7
4. El (la) docente de Comunicación usa materiales visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7
5. El (la) docente de Comunicación cumple lo que promete	1	2	3	4	5	6	7
6. El (la) docente de Comunicación cumple con los plazos de tiempo ofrecidos	1	2	3	4	5	6	7
7. El (la) docente de Comunicación muestra un sincero interés en solucionar los problemas de aprendizaje de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
8. El (la) docente de Comunicación desempeñó bien la enseñanza la primera vez	1	2	3	4	5	6	7
9. El (la) docente de Comunicación proporciona la enseñanza en el momento en que promete hacerlo	1	2	3	4	5	6	7
10. El (la) docente de Comunicación busca siempre tener los registros libres de error	1	2	3	4	5	6	7
11. El (la) docente de Comunicación mantiene informados a los alumnos con respecto a cómo y cuándo se ejecutarán las actividades educativas	1	2	3	4	5	6	7
12. El (la) docente de Comunicación realiza sus actividades sin demora y en el tiempo justo	1	2	3	4	5	6	7
13. El (la) docente de Comunicación muestra interés en ayudar a los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
14. El (la) docente de Comunicación nunca está demasiado ocupado para ayudar a los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
15. El (la) docente de Comunicación transmite confianza	1	2	3	4	5	6	7
16. El (la) docente de Comunicación hace sentir seguros a sus alumnos	1	2	3	4	5	6	7
17. El (la) docente de Comunicación trata con cortesía y amabilidad a los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
18. El (la) docente de Comunicación da atención individualizada a cada alumno	1	2	3	4	5	6	7
19. El (la) docente de Comunicación comprende las necesidades específicas de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
20. El (la) docente de Comunicación se preocupa por los intereses de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
21. El (la) docente de Comunicación se preocupa por las necesidades de los alumnos	1	2	3	4	5	6	7
22. El (la) docente de Comunicación tiene un horario de atención adecuado	1	2	3	4	5	6	7

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DOCENTE EN EL AULA

El presente cuestionario tiene por fin evaluar el desempeño del docente en el aula según los criterios establecidos por el Ministerio de Educación. El llenado del mismo es totalmente anónimo y su utilización será únicamente para propósitos académicos.

Responde con sinceridad según lo que has observado hasta la fecha de acuerdo a las indicaciones de cada ítem o grupo de ítems.

ÍTEMS	I	II	III	IV
Involucra activamente a los estudiantes en el proceso de aprendizaje	No alcanza las condiciones	Involucra a menos de la mitad de la clase	Involucra a la gran mayoría	Involucra activamente a toda la clase
El (la) docente realiza acciones para promover el interés y/o la participación de los estudiantes en las actividades de aprendizaje.				
El (la) docente logra que los estudiantes se involucren en la sesión				
El (la) docente realiza acciones para favorecer la comprensión del sentido, importancia o utilidad de lo que se aprende				
Promueve el razonamiento, la creatividad y/o el pensamiento crítico	No alcanza las condiciones	Lo intenta por lo menos en una ocasión, pero no lo logra	Lo promueve efectivamente al menos en una ocasión	Lo promueve en toda la sesión
El (la) docente realiza actividades e interacciones (sea entre docente y estudiantes, o entre estudiantes) que promueven efectivamente el razonamiento, la creatividad y/o el pensamiento crítico				
Evalúa el progreso de los aprendizajes para retroalimentar a los estudiantes y adecuar su enseñanza	No alcanza las condiciones	Monitorea a los estudiantes, pero sólo refuerza lo elemental	Brinda refuerzo descriptivo y/o adapta las actividades	Logra que los estudiantes descubran el sentido de la sesión por sí mismos
El (la) docente monitorea el trabajo de los estudiantes y sus avances durante la sesión				
El (la) docente brinda retroalimentación de calidad y/o adapta de las actividades que realiza en la sesión a partir de las necesidades de aprendizaje identificadas				
Propicia un ambiente de respeto y proximidad	No alcanza las condiciones	Es respetuoso, pero frío y distante	Es respetuoso y transmite calidez	Es respetuoso, transmite calidez y es empático
El (la) docente da un trato respetuoso y de consideración hacia la perspectiva de los estudiantes				
El (la) docente transmite cordialidad y calidez				
El (la) docente comprende y es empático con las necesidades afectivas o físicas de los estudiantes				
Regula positivamente el comportamiento de los estudiantes	No alcanza las condiciones	Trata de regular la conducta, pero no lo logra	Regula la conducta de manera eficaz la mayor parte del tiempo	Regula la conducta de manera eficaz siempre
El (la) docente utiliza siempre métodos formativos para regular el comportamiento de los estudiantes				
El (la) docente logra que toda la sesión se desarrolle en forma continua, sin interrupciones, quiebres de normas o contratiempos.				



### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

El Director de la Institución Educativa Privada "CIMA" de Tacna.

#### HACE CONSTAR

Que, en la Institución Educativa Privada CIMA de la ciudad de Tacna, el estudiante **JESÚS ELÍAS CHOQUE CHAMBE** egresado de la Maestría en Gerencia y Administración de la Educación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela de Postgrado, ha aplicado su instrumento de Tesis titulado "**Relación entre el desempeño docente y la satisfacción del alumno de la IEP "Cima" de Tacna - 2022**". La cual se realizó la primera semana de mayo del presente año.

Se otorga la presente constancia a fines que sea concerniente.

Tacna, 15 de junio de 2022

Atentamente



**Mgr. Miguel Ángel Flores Céspedes**

DIRECTOR

## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Cabrera Vargas, Julio E.  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Profesor  
 1.4. Institución donde labora: U. N. " Jorge Basadre Grohmann "  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
En su esta para evaluar la satisfacción del alumno  
con el servicio educativo del curso de comunicaciones  
 1.7. Autor del Instrumento: M. J. M. de la  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

**II. EVALUACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24  
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: está buena

Tacna, ... 5, 5, 22

Firma

[Handwritten Signature]

## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Cabrera Vargas, Julio  
 1.2. Grado Académico: ..... Doctor .....  
 1.3. Profesión: ..... Profesor .....  
 1.4. Institución donde labora: Univ. Nac. " Jorge Basadre Grohmann "  
 1.5. Cargo que desempeña: ..... Docente .....  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
 ..... En encuesta para evaluar la satisfacción del alumno  
 ..... con el servicio educativo del área de matemática .....  
 1.7. Autor del Instrumento: M. C. Medur  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

**II. EVALUACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24  
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: ninguna

Tacna, ... 5 - 22

Firma

*(Firma manuscrita)*

## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Calviera Vargas, Julio  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Profesor  
 1.4. Institución donde labora: Univ. Nac. Jorge Basadre Brachman  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Encuesta para evaluar la satisfacción del alumnado con el proceso educativo del área Ciencia y Tecnología  
 1.7. Autor del Instrumento: M.I.N.E.D.U.  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

**II. EVALUACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24  
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: Ninguna

Tacna, ..... T. 5 - 5 - 22

Firma



## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Cabrera Vargas, Julia  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Profesora  
 1.4. Institución donde labora: Univ. Nue. Jorge Basadre Grauhaman  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento: Encuesta para evaluar la satisfacción de alumnas con el servicio educativo del aula de ciencias sociales  
 1.7. Autor del Instrumento: M. I. M. P. D. U.  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

**II. EVALUACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24  
 3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR  NO FAVORABLE   
 3.3. Observaciones: Ninguna

Tacna, ..... 5 - 22

Firma

*[Firma manuscrita]*

## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Cabrera Vargas, Julio  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Profesor  
 1.4. Institución donde labora: Univ. Abc. Jorge Basadre Grohmann  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Cuestionario para evaluar el desempeño docente en el aula  
 1.7. Autor del Instrumento: MINEDU  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

**II. EVALUACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24  
 3.2. Opinión: FAVORABLE x DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: Ninguna

Tacna, ... 5 - 22

Firma

[Signature]

# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Chaque, Chambi, Alejandra Rosas  
 1.2. Grado Académico: Maestro en Ciencias (Magister Science)  
 1.3. Profesión: Ingeniero en Industrias Alimentarias  
 1.4. Institución donde labora: Dirección Regional de Salud - Tacna  
 1.5. Cargo que desempeña: Inspector Sanitario Ambiental  
 1.6. Denominación del Instrumento: Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno con el servicio educativo del área de Ciencias Sociales.  
 1.7. Autor del Instrumento: MINEDU  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

## II. EVALUACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles				X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X		
SUMATORIA PARCIAL						25	
SUMATORIA TOTAL							25

## III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 25  
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: —

Tacna, octubre 2021

Firma



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Choqueo Chambo, Alejandra Rosaura  
 1.2. Grado Académico: Maestro en ciencias (Magister Science)  
 1.3. Profesión: Ingeniero en Industrias Alimentarias  
 1.4. Institución donde labora: Dirección Regional de Salud - Tacna  
 1.5. Cargo que desempeña: Inspector Sanitario Ambiental  
 1.6. Denominación del Instrumento: Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno con el servicio educativo del área de Comunicación  
 1.7. Autor del Instrumento: U.N.E.D.U.  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

### II. EVALUACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24  
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

Tacna, octubre 2021

Firma



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Choque Chambe Alejandrina  
 1.2. Grado Académico: Maestra en Ciencias (Magister Scientiae)  
 1.3. Profesión: Ingeniera en Industrias Alimentarias  
 1.4. Institución donde labora: Dirección Regional de Salud - Tacna  
 1.5. Cargo que desempeña: Inspector Sanitario Ambiental  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Encuesta para evaluar la satisfacción del Alumno con el  
servicio educativo del área de Matemática  
 1.7. Autor del Instrumento: MINEDU  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

### II. EVALUACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						25
SUMATORIA TOTAL						25

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 25  
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: —

Tacna, octubre 2021

Firma



# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Choque Chamber, Alejandra Rosaura  
 1.2. Grado Académico: Magister Scientiarum (Maestría en Ciencia)  
 1.3. Profesión: Ingeniero en Industrias Alimentarias  
 1.4. Institución donde labora: Dirección Regional de Salud - Tacna  
 1.5. Cargo que desempeña: Inspector Sanitario Ambiental  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno con el servicio educativo del área de Ciencia y Tecnología.  
 1.7. Autor del Instrumento: MIN. EDU  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

## II. EVALUACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						25
SUMATORIA TOTAL						25

## III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 25

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

Tacna, octubre 2021

Firma



## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Choque Chamba Alejandrina Rosaura  
 1.2. Grado Académico: Maestro en ciencias (Magister Scienae)  
 1.3. Profesión: Ingeniera en Industrias Alimentarias  
 1.4. Institución donde labora: Dirección Regional de Salud Tacna  
 1.5. Cargo que desempeña: Inspector Sanitaria Ambiental  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Cuestionario para evaluar el desempeño docente en el aula  
 1.7. Autor del Instrumento: M.N.E.D.U  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

#### II. EVALUACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						27
SUMATORIA TOTAL						27

#### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27  
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

Tacna, ... Octubre 2021

Firma



## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Gonzales... Chamba... Nancy... Izabel.....  
 1.2. Grado Académico: Doctor.....  
 1.3. Profesión: Psicólogo.....  
 1.4. Institución donde labora: I.E. Carlos Armandina Laura.....  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente.....  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno con el servicio  
educativo del área de Gestión y Tecnologías.....  
 1.7. Autor del Instrumento: MINEDU.....  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría.....

**II. EVALUACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable			X		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados			X		
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento			X		
SUMATORIA PARCIAL				23		
SUMATORIA TOTAL						

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 23  
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: ninguna

Tacna, ... diciembre 2021

Firma



## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Gonzales Chambe Nancy Isabel  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Profesor  
 1.4. Institución donde labora: I.E. "Carlos Armando Laura"  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno en observación  
educativa del área de ciencias sociales  
 1.7. Autor del Instrumento: MUNEDU  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

#### II. EVALUACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA PARCIAL					26	
SUMATORIA TOTAL					26	

#### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 26  
 3.2. Opinión: FAVORABLE x DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: ninguna

Tacna, ... diciembre 2023

Firma



## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Gonzales Chambo, Nancy Isabel  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Profesor  
 1.4. Institución donde labora: I.F. Carlos Amanda Laura  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno con el servicio educativo del área de comunicación  
 1.7. Autor del Instrumento: MINEDU  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

#### II. EVALUACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				0	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					0
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					0
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				0	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				0	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				0	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL					26	

#### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 26  
 3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR  NO FAVORABLE   
 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

Tacna, diciembre 2021

Firma



## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Gonzales Chamba, Nansy Isabel  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Profesor  
 1.4. Institución donde labora: IE "Carlos Armando Larra"  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Encuesta para evaluar la satisfacción del alumno con el servicio educativo  
del área de matemática  
 1.7. Autor del Instrumento: MINEDU  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

**II. EVALUACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					26	
SUMATORIA TOTAL					26	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 26  
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: ninguna

Tacna, ... diciembre 2021

Firma



## Anexo 06

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Gonzales Chambe Nancy Isabel  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Psicólogo  
 1.4. Institución donde labora: I.E. "Carlos Armando Laura"  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Cuestionario para evaluar el desempeño del docente en el aula  
 1.7. Autor del Instrumento: MINEDU  
 1.8. Programa de Postgrado: Maestría

#### II. EVALUACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítem presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL						28

#### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28  
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: ninguna

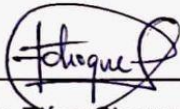
Firma

Tacna, diciembre 2021

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Jesús Elías Choque Chambe, identificado con DNI No 00489317, egresado de la **Maestría en Gerencia y Administración de la Educación de la UNJBG** declaro bajo juramento, autorizar, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/DC del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar el grado Maestro en Ciencias, por tanto, es de acceso abierto al público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

Tacna, 03 de marzo de 2023



Jesús Elías Choque Chambe



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Yo, Jesús Elías Choque Chambe, identificado con DNI No 00489317, egresado de la **Maestría en Gerencia y Administración de la Educación de la UNJBG** declaro bajo juramento ser autor del Trabajo de Investigación denominado **"RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO DOCENTE Y LA SATISFACCIÓN DEL ALUMNO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CIMA, 2022"**, Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y los reglamentos de autenticidad.

Tacna, 03 de marzo de 2023



Jesús Elías Choque Chambe

