

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN



EL DESEMPEÑO DOCENTE EN MODALIDAD VIRTUAL Y LA
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL NIVEL SECUNDARIO, EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDEPENDENCIA AMERICANA DE LA
PROVINCIA DE CANAS-2020

Tesis presentada por el:

Br. ILICH DAVID CORTEZ PUMA

**Para optar al Grado Académico de Maestro en
Educación mención Gestión de la Educación**

ASESOR: Dr. JORGE ALBERTO SOLIS QUISPE

CUSCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por guiar mi camino y darme las fuerzas para cumplir mis metas.

A mis padres Marcos David y Alfonsa, por todo su amor, esfuerzo y dedicación en mi formación integral y por sus consejos que orientan mi vida para seguir adelante.

A mi querida esposa Ingrid Diana por todo su apoyo y en especial a mi hijo Piero Gabriel por ser mi fuente de motivación para seguir cumpliendo mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco por permitirme cursar mis estudios de posgrado y brindarme una educación de calidad para ser un profesional de éxito.

A la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, donde realicé mis estudios de pregrado y a sus docentes que contribuyeron en mi formación profesional.

Agradezco también a mi asesor de tesis el Dr. Jorge Alberto Solís Quispe por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico y guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de Grados para optar el grado académico de Maestro en Educación, con mención en Gestión de la Educación en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, pongo a disposición de los miembros del jurado la tesis “El desempeño docente en modalidad virtual y la satisfacción del estudiante del nivel secundario, en la Institución Educativa Independencia Americana de la provincia de Canas- 2020”

La investigación consta de cinco capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, los cuales se detallan a continuación: el capítulo I trata sobre la situación problemática, formulación del problema, justificación y objetivos; el segundo capítulo corresponde al marco teórico conceptual, antecedentes de la investigación, bases teóricas y marco conceptual; el capítulo III consta con la hipótesis de investigación general y específicas, identificación de las variables, operacionalización de las variables, indicadores y matriz de consistencia; en el cuarto capítulo encontramos la metodología de la investigación, tipo y nivel de investigación, unidad de análisis, población de estudio, selección de muestra, tamaño de muestra, técnicas de recolección de datos e información y análisis e interpretación de la información; en el capítulo V encontramos el procesamiento, análisis, interpretación y discusión de los resultados, prueba de hipótesis y presentación de resultados.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito, determinar la correlación que existe entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción de los estudiantes, en la institución educativa Independencia Americana de la provincia de Canas, 2020. El trabajo corresponde a una investigación teórica o básica, de nivel descriptivo y con diseño correlacional transversal. La investigación se desarrolló con una muestra representativa de 112 estudiantes del cuarto y quinto grado, elegidos bajo un muestreo intencionado, de una población de 323 estudiantes matriculados. En el recojo de datos a nivel de campo se han utilizado dos cuestionarios de 20 reactivos cada uno de ellos. Los resultados de la investigación, muestran que, según los resultados del estadístico, Rho de Spearman aplicado sobre los datos recogidos, se demuestra que no existe correlación directa entre ambas variables de estudio, porque el valor Rho es 0,415 y el p valor calculado es ,073, este valor es mayor que 0,05 ($0,073 > 0,05$), lo que demuestra que no existe correlación entre las variables estudiadas.

Palabras clave: Educación a distancia, desempeño docente, tutor virtual, satisfacción estudiantil.

ABSTRAC

The purpose of the research was to determine the correlation that exists between the teaching performance in virtual modality with the satisfaction of the students, in the educational institution Independencia Americana of the province of Canas, 2020. The work corresponds to a theoretical or basic investigation, of descriptive level and cross-sectional correlational design. The development research with a representative sample of 112 fourth and fifth grade students, chosen under an intentional sampling, from a population of 323 enrolled students. In the data collection at the field level, two questionnaires of 20 reagents each have been used. The results of the research show that, according to the results of the statistic, Spearman's Rho applied to the collected data, it is shown that there is no direct correlation between both study variables, because the Rho value is 0.415 and the calculated p value is 0,073, this value is greater than 0.05 ($0.073 > 0.05$), which shows that there is no correlation between the variables studied.

Keywords: Distance education, teaching performance, virtual tutor, student satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene el propósito de, determinar la correlación que existe entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción de los estudiantes, en la institución educativa Independencia Americana de la provincia de Canas, 2020.

La realidad actual, ha generado cambios radicales en el desarrollo de las actividades cotidianas de responsabilidad en todas las profesiones, como del docente de la educación básica y superior, debido a la propagación del COVID 19 generando problemas de salud en la humanidad; las medidas de emergencia sanitaria, conllevaron a vivenciar el desarrollo de una educación virtual, donde los docentes fueron capacitados para mejorar e implementar sus estrategias de enseñanza – aprendizaje, por otra parte, los estudiantes también, comprobaron sus habilidades y destrezas en la aplicación de los entornos virtuales para su aprendizaje en los diferentes niveles de educación .Entonces frente a la educación virtual los estudiantes tienen su forma de percibir el desempeño docente y la satisfacción que encuentran sobre el sistema de trabajo y sus logros de aprendizaje.

El informe de investigación está organizado en cinco capítulos: CAPITULO I: Presenta el planteamiento del problema, la justificación de la investigación y los objetivos. CAPITULO II: Describe el marco teórico conceptual, especificando los antecedentes, las bases teóricas, los conceptos básicos. CAPITULO III: presenta las hipótesis de investigación, las variables de la investigación, y

operacionalización de variables. CAPITULO IV: Desarrolla la metodología de la investigación, precisando el tipo, nivel y diseño de investigación, población y muestra, la técnica de recojo de datos y procesamiento de la información. CAPITULO V: Presenta los resultados y la discusión de dichos resultados.

Finalmente se consideran las conclusiones, sugerencias y anexos del estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRAC.....	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	3
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	6
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.2. BASES TEÓRICAS.....	17
2.2.1. Desempeño docente.....	17
2.2.1.1. Tipos de desempeño docente.....	18
2.2.1.2. Evaluación del Desempeño Docente.....	19
2.2.1.3. La Educación a distancia.....	20
2.2.1.4. El aprendizaje en la educación a distancia.....	26
2.2.1.5. La comunicación como característica de la educación a distancia ...	27
2.2.1.6. La educación virtual.....	30
2.2.1.7. El docente y la educación virtual.....	31
2.2.1.8. El tutor virtual: actor clave de la educación a distancia.....	33
2.2.1.9. Dimensiones de la Variable Desempeño Docente.....	47
2.2.2. Satisfacción del estudiante.....	50

2.2.2.1. Factores de satisfacción estudiantil	52
2.2.2.2. Aprendizaje y satisfacción estudiantil	53
2.2.2.3. Los rasgos que definen un aprendizaje eficaz y satisfactorio	54
2.2.2.4. Dimensiones de la Variable Satisfacción estudiantil	55
2.3. BASES CONCEPTUALES	55
CAPÍTULO III	58
HIPÓTESIS Y VARIABLES	58
3.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	58
3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL	58
3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	58
3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	59
3.2.1. PRIMERA VARIABLE	59
3.2.2. SEGUNDA VARIABLE.....	59
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	59
3.3.1. VARIABLE DESEMPEÑO DOCENTE	59
3.3.2. VARIABLE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES	60
CAPÍTULO IV	62
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	62
4.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	62
4.2. UNIDAD DE ANÁLISIS.....	63
4.3. POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	63
4.4. SELECCIÓN DE MUESTRA	64
4.5. TAMAÑO DE MUESTRA.....	64
4.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	64
4.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	66
CAPÍTULO V	67
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	67
5.1. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO DOCENTE	67
5.2. RESULTADO DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL.....	69
5.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	73
5.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	78
CONCLUSIONES.....	80
SUGERENCIAS	83

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cualidades del tutor virtual	36
Tabla 2: Cualidades generales del tutor	37
Tabla 3: Características de los tutores según las funciones que deben desempeñar	42
Tabla 4: Dimensión de la función	43
Tabla 5: Operacionalización de la Variable Desempeño Docente	59
Tabla 6: Operacionalización de la Variable Satisfacción de Estudiantes	60
Tabla 7: Población de Estudio	63
Tabla 8: Tamaño de Muestra	64
Tabla 9: Desempeño docente	67
Tabla 10: Dimensión: Planificación docente	69
Tabla 11: Dimensión: Desarrollo de actividades	70
Tabla 12: Dimensión: Nivel de aprendizaje	70
Tabla 13: Satisfacción estudiantil	71
Tabla 14: Correlación entre la satisfacción estudiantil y el desempeño docente ..	73
Tabla 15: Correlación entre la planificación docente y el desempeño docente	74
Tabla 16: Correlación entre el desarrollo de actividades y el desempeño docente	76
Tabla 17: Correlación entre el nivel de aprendizaje y el desempeño docente	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Desempeño docente	68
Figura 2: Satisfacción estudiantil	72

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En esta situación actual en la que nos encontramos donde profesores y estudiantes no pueden reunirse y comunicarse libremente en las Instituciones Educativas debido a la pandemia del Covid- 19 se hace necesario pensar en la planificación de una educación a distancia.

Recordemos que, para una modalidad educativa a distancia se necesita recursos tecnológicos, además profesores capacitados para la función que deben desempeñar en este tipo de educación y por último también deberíamos encontrar a nuestros estudiantes motivados para el autoaprendizaje. Tal como indica Acosta Peralta, (2009) la educación a distancia se puede asumir como la modalidad educativa caracterizada por el uso de medios didácticos impresos y tecnológicos, a través de los cuales se hacen llegar los contenidos educativos a los estudiantes que los aprenden de manera independiente, bajo unas condiciones de separación total o parcial del docente que los guía y orienta en su aprendizaje.

El Ministerio de Educación (MINEDU) de alguna manera se ha preocupado por tener que resolver el problema tecnológico para llegar a miles de estudiantes, mediante la radio, televisión e internet en algunos casos, pero también

deberíamos poner énfasis en el rol del docente y preguntarnos: ¿Cómo se están desempeñando los profesores en la educación a distancia para conseguir aprendizajes significativos?, creemos, que un factor importante para conseguir resultados positivos en una educación virtual o a distancia son los docentes preparados, con las habilidades y destrezas bien afianzadas en el uso de las herramientas tecnológicas, sobre todo en el uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Se puede percibir en la realidad nacional de los docentes de la educación básica, la poca preparación y los escasos recursos que tienen para enfrentar el trabajo docente, teniendo como nuevos retos, trabajar bajo un escenario de una educación virtual y que probablemente, encuentre dificultades en el cumplimiento de su función docente de acuerdo a las nuevas exigencias y lograr aprendizajes en los educandos.

No ajenos a esta realidad anteriormente mencionada, en la Institución Educativa Independencia Americana de la provincia de Canas, se percibe que el principal problema para un buen desempeño de los profesores es justamente el uso apropiado de las TIC, ya que existen algunos docentes que no cuentan con acceso a internet, no se encuentran debidamente capacitados para el uso de herramientas virtuales o simplemente no se encuentran motivados para aprender las nuevas tecnologías para la enseñanza de forma virtual. Asimismo, existe el descontento no solo de parte de los padres de familia, sino también de los propios estudiantes, al indicar que tienen pocas posibilidades de lograr aprendizajes en

comparación con una educación presencial, por tanto, su nivel de satisfacción es muy bajo en esta forma de trabajo que persigue el logro de los aprendizajes.

Con los problemas descritos pensamos que una posible solución para el presente y el futuro, es la educación virtual o a distancia que cuente con tecnología de última generación, docentes capacitados en tecnologías digitales y alumnos listos para el autoaprendizaje, y de esta manera enfrentarnos a cualquier eventualidad de salud pública (epidemias, pandemias, etc.) o desastres naturales (inundaciones, terremotos, aluviones, etc.).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la correlación del desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante, en la institución educativa Independencia Americana de la provincia de Canas, 2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de percepción de los estudiantes sobre el desempeño docente en la modalidad virtual, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020?
- ¿Cómo se correlaciona el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión planificación docente, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020?

- ¿Cómo se correlaciona el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión desarrollo de actividades, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020?
- ¿Cómo se correlaciona el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión nivel de aprendizajes, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Frente a la realidad actual que vivimos en todo el mundo, donde el contacto físico entre personas, las reuniones sociales y especialmente las reuniones en las instituciones educativas se ven limitados por el temor al contagio del virus covid-19, la educación a distancia es una alternativa muy importante para dar continuidad a la educación formal ya sea a nivel de la educación básica como en la educación superior. El presente trabajo de investigación está orientado por una parte a describir las características del desempeño docente en la modalidad virtual que actualmente se desarrolla en la educación básica; por otra parte, también conocer el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes sobre la educación virtual que experimentan en su proceso de aprendizaje en las diferentes áreas curriculares. Además de describir cada una de las variables estudiadas, la investigación también nos permitirá no sólo brindar este tipo de información, sino plantear líneas de acción que puedan mejorar el desempeño docente de educación básica regular en la institución educativa en estudio y demás instituciones de la región y del país.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la correlación entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante, en la institución educativa Independencia Americana de la provincia de Canas, 2020.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el nivel de percepción de los estudiantes sobre el desempeño docente en la modalidad virtual, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.
- Determinar la correlación que existe entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión planificación docente, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.
- Establecer la correlación existente entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión desarrollo de las actividades, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.
- Determinar la correlación que tiene el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante, en la dimensión nivel de aprendizajes, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se ha realizado la revisión en los diferentes repositorios de las universidades del país, acerca de investigaciones que anteceden a esta investigación sobre las variables en estudio, producto de esta indagación, se consideran los siguientes trabajos de investigación:

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- A.** Durán, et al (2015) realizaron un estudio titulado “Rendimiento académico y utilización de entornos virtuales de aprendizaje por los alumnos de una asignatura de contabilidad”. Universidad de Santiago de Compostela-España. En este trabajo se plantearon los siguientes dos objetivos. Primero, analizar la experiencia de los propios estudiantes en el campus virtual. Segundo, aportar evidencia con respecto a si la satisfacción y la utilidad percibida por el alumno con el aula virtual y su frecuencia de uso genera diferencias en el rendimiento académico de los estudiantes y cómo influyen estos aspectos en su asistencia a clase.

En este estudio se presentan los resultados obtenidos de una encuesta realizada a 251 alumnos de la materia “Contabilidad financiera I” del Grado

en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Santiago de Compostela-España.

En los hallazgos o resultados de la investigación se puede mencionar que:

- Fruto del análisis econométrico realizado, a través de distintas técnicas, se encontró, en primer lugar, que las variables satisfacción, frecuencia de uso y utilidad del aula virtual no tienen influencia sobre el rendimiento académico, mientras que las variables nota de acceso a la universidad y asistencia a clase tienen efectos positivos. Además, las variables satisfacción, frecuencia uso y utilidad del aula virtual no tienen influencia sobre la asistencia a clase del alumno, es decir, las actividades on-line complementan al sistema tradicional presencial pero no lo sustituyen.
- El Campus Virtual ha sido valorado positivamente y ha permitido determinar su utilidad y satisfacción percibida al utilizarlo como herramienta para facilitar el autoaprendizaje y el trabajo autónomo. Mencionan además que el 80% de estudiantes ingresan al campus virtual al menos una vez a la semana y manifiestan que los principales beneficios son poder revisar el documento antes de imprimirlo. Además, el 26% de estudiantes afirman que el entorno virtual puede reemplazar las lecciones teóricas, pero el porcentaje es mucho menor si se analiza en relación a las clases interactivas. También se afirma que la mayor parte de estudiantes están satisfechos con las ventajas que ofrecen los entornos virtuales, y que se han convertido en parte esencial de la actividad docente.

- Otra conclusión señala que con respecto al docente o maestro se produce un incremento de su labor o actividades que realiza, además se debe considerar la necesidad de recurrir a su autoformación en las plataformas correspondientes y su implementación, estas son algunas de las actividades adicionales que se le agrega a su labor.

B. Valdivieso y Gonzales (2016), en su investigación titulada: “Competencia Digital Docente: Perfil del Docente de Educación Primaria y Secundaria. El Caso de Ecuador; se planteó como objetivo valorar el grado de competencia digital de los docentes de educación básica del Cantón Loja; la metodología fue descriptiva, fue de muestreo de tipo no probabilístico de 420 docentes en instituciones educativas públicas y privadas.

Llegando a la siguiente conclusión:

- De acuerdo a las informaciones obtenidas en contraste con el marco teórico que el grado de competencias TIC docente es baja por lo que muestra una inclinación hacia la integración curricular de las tecnologías por los profesores jóvenes menores de 30 años en particular aquellos que son egresados de las instituciones pedagógicas. Por consiguiente, es de vital importancia el componente pedagógico sobre el tecnológico para que los docentes conviertan a las tecnologías digitales en herramientas de enseñanzas facilitando la formación de habilidades cognitivas y de pensamientos, así mismo mejorar las habilidades sociales.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

A. Cortez (2018), en su investigación titulada “El desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa “José María Arguedas” Los Olivos – 2017”. Lima-Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil. La investigación es de tipo básico, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño es no experimental, de corte transversal. La población fue de 196 estudiantes, muestreo intencional y estuvo conformada por 97 estudiantes. Para recolectar los datos se utilizaron la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario para el desempeño docente y la satisfacción estudiantil. Los resultados de la prueba Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.855$) indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 99 % y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Concluyen lo siguiente:

- Existe relación significativa entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa “José María Arguedas” – Los olivos 2017.

B. Alejos (2016). Realiza el trabajo de investigación titulada “Satisfacción estudiantil y calidad percibida en educación en los alumnos del 5° grado de educación secundaria del I.E.P Pamer Lima 2012”. El objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción estudiantil y calidad percibida en educación en los estudiantes del 5° grado de educación secundaria del I.E.P Pamer. Lima 2012. El estudio tiene un diseño no experimental. La

muestra fue de 120 alumnos del 5 grado de secundaria. La técnica fue la escala tipo Likert y el instrumento un cuestionario, llegaron a concluir lo siguiente:

- El 75% tiene un alto nivel de satisfacción en los estudiantes con y 64% un nivel bueno en la calidad percibida.

C. Tolentino (2014), realizó una investigación denominada: “Desempeño didáctico y académico del docente relacionado a la satisfacción de los estudiantes del programa de Complementación Pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013-II”. La investigación se realizó con la finalidad de demostrar el nivel de asociación estadística entre el desempeño didáctico y académico de los docentes con la satisfacción de los estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Esta investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental, de corte transeccional y nivel de contraste de hipótesis descriptivo correlacional. El autor refiere que eligió esta casa de estudios por la importancia de su historia institucional, pionera en este tipo de programas y con mayor experiencia acumulada. Asimismo, señalan que se aplicó instrumentos de recolección de datos a la población estudiantil del segundo semestre académico del 2013. Los resultados observados mostraron que los estudiantes en su mayoría

- (aprox. 64% considerando los niveles medio, bajo y muy bajo) perciben que los docentes no están desempeñándose, en los aspectos académico y didáctico, al mejor nivel. Es decir, no están

demostrando que conocen con suficiencia los fundamentos teóricos y tecnológicos de la asignatura que imparten.

- Además, los resultados mostraron que aproximadamente un 40% y 34% se considera satisfecho a un nivel medio con la planificación docente y con el nivel de aprendizaje respectivamente en el Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM, 2013-II.
- Así mismo, se estableció en la investigación, la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el desempeño didáctico y académico del docente y el grado de satisfacción de los estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el periodo 2013 – II.

D. Alfaro y Pinedo (2015), desarrollo la investigación titulada “Satisfacción del estudiante de la escuela profesional de enfermería con el desempeño docente. Universidad Privada Antenor Orrego”. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo y de corte transversal, en función a que la recolección de los datos fue en un tiempo único. La finalidad de la investigación fue determinar el grado de satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería respecto del desempeño del enfermero/a docente de la Universidad Privada Antenor Orrego. La población muestral de estudio fue de 236 estudiantes de dicha institución. En la investigación se aplicó un cuestionario para medir el grado de satisfacción del estudiante respecto del desempeño docente. Los resultados señalan lo siguiente:

- El 99,15% pertenecen al sexo femenino y el 0,85% al sexo masculino.
- En relación a la edad el 55,09% se encuentra en el rango de 18 a 21 años, el 32,20% corresponden al rango entre 22 a 25 años y el 12,71% corresponde a 26 a más.
- Del total de estudiantes, el 75% se encuentran satisfechos, en tanto que el 25% restante se encontraron insatisfechos.

E. Jauregui y Machuca (2015), realizaron una investigación titulada "Relaciones interpersonales entre docente alumno (a) en la facultad de trabajo social de la Universidad Nacional del Centro del Perú - UNCP". La investigación tuvo como objetivo conocer como son las relaciones interpersonales entre docente-alumno en la facultad mencionada. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, no experimental y transversal, la población de la investigación estuvo constituida por 404 alumnas matriculadas en el periodo académico 2015-II y 21 docentes entre nombrados y contratados, el enfoque de la investigación fue mixta, se aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario (previamente validado) conformada por un total de 20 preguntas a una muestra de 103 estudiantes, también se utilizó como instrumento la guía de entrevista a una muestra de 8 docentes. La cual permitió conocer la realidad de la facultad de trabajo social en torno a las dos dimensiones de la variable relaciones interpersonales. En la investigación llegaron a la conclusión siguiente:

- Las relaciones interpersonales entre docente-alumno(a) en la Facultad de Trabajo social de la Universidad Nacional del Centro del Perú, es regularmente adecuado, por la interrupción súbita por parte del alumnado, evidenciándose en las interrupciones constantes durante el dictado de clases, tardanzas, murmullos, uso de celulares y laptop, entre otros.

F. Juárez (2012), desarrollo la investigación titulada “Desempeño docente en una Institución Educativa Policial de la Región Callao”. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel del desempeño de los docentes de secundaria según el docente, el estudiante y el subdirector de formación general en una Institución Educativa Policial de la Región Callao -2009. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño no experimental. La muestra fue no probabilística disponible. Se aplicó tres instrumentos elaborado por el Ministerio de Educación del Perú, adaptado por la autora y validado por juicio de expertos mediante V de Aiken con un alto nivel de validez y confiabilidad, dirigido a 22 docentes pertenecientes al Ministerio del Interior, Ministerio de Educación y APAFA, a 150 estudiantes y al subdirector de formación general. En la investigación se midieron tres dimensiones: planificación del trabajo pedagógico, gestión de los procesos de enseñanza-aprendizaje y responsabilidades profesionales. Los resultados dieron a conocer:

- Un desempeño bueno según los docentes con 59,1%, estudiantes con 73,3% y subdirector de formación general con 59,1%. Como conclusión de la investigación, se tuvo que el desempeño de los

docentes con respecto a la dimensión de planificación del trabajo pedagógico se encuentra en un nivel bueno. Así mismo, en cuanto a la dimensión de gestión de los procesos de enseñanza – aprendizaje se concluye que el desempeño de los docentes está en un nivel bueno y de acuerdo a la dimensión de responsabilidades profesionales se concluyó que el desempeño de los docentes también está en un nivel bueno.

G. Espinoza (2014), desarrollaron la investigación titulada “El desempeño docente y el rendimiento académico en el curso de aritmética: conjuntos, lógica proposicional del cuarto grado de secundaria de la Institución Educativa Pamer de Zárate- San Juan de Lurigancho- Lima- 2014”. Tuvo como propósito determinar la relación existente entre el desempeño docente y el rendimiento académico en el curso de aritmética: conjuntos, lógica proposicional del cuarto grado de educación secundaria de la Institución Educativa Pamer de Zárate - San Juan de Lurigancho- Lima- 2014. Fue de tipo básica, método hipotético deductivo y diseño descriptivo-correlacionar. La población fue de 140 estudiantes y la muestra fue de tipo intencional no probabilístico, con 37 estudiantes. En la investigación se midieron tres dimensiones: capacidad pedagógica, responsabilidad profesional y relaciones interpersonales. Los resultados dieron a conocer lo siguiente:

- El 48,6% considera que el desempeño docente en las capacidades pedagógicas es eficiente, el 43,2% considera que el desempeño docente en la responsabilidad profesional es eficiente y el 48,6%

considera que el desempeño docente en las relaciones interpersonales es eficiente. Así mismo la prueba de hipótesis comprobó que el desempeño docente se relaciona directa y significativamente con el rendimiento académico.

H. Huaycho y Huamán (2013), realizaron la tesis intitulada: “Desempeño docente y su incidencia en su Rendimiento Académico del Área de matemática de los alumnos del VII ciclo del nivel secundario de la institución educativa mixta de aplicación Fortunato L. Herrera cusco”. Cusco, se arribaron a las siguientes conclusiones más significativas:

- Existe correlación directa entre el desarrollo curricular en la institución educativa mixta de aplicación de Fortunato L herrera con el rendimiento académico de los estudiantes del VII ciclo del nivel secundario en el área de matemática, con un nivel de significación de 0.05%.los sujetos de estudio consideran que el desarrollo curricular no es el más idóneo y por tanto, los logros de aprendizaje previstos en el área de matemática solo alcanzan el nivel de “proceso”, situación que exige que los estudiantes deban tener un acompañamiento del docente durante un tiempo razonable para alcanzar los logros de aprendizaje planteados en la planificación curricular.
- La gestión del aprendizaje que desarrollan los profesores se relaciona de manera directa con el rendimiento académico de los estudiantes en el área de matemáticas de los estudiantes del VII ciclo del nivel secundario de la institución educativa Fortunato L

Herrera –Cusco, la gestión pedagógica del docente es considerada como regular, debido a que el docente no motiva ni trabaja con estrategias pertinentes de aprendizaje y cuya consecuencia es la baja calidad de aprendizaje de la población de estudio.

- La escasa capacitación de los docentes en gestión de los procesos pedagógicos tiene relación directa con el rendimiento académico de los estudiantes en el área de matemáticas de los estudiantes del VII ciclo del nivel secundario de la institución educativa Fortunato L Herrera –Cusco, quienes no alcanzan los logros previstos en el desarrollo de las capacidades de razonamiento y demostración, comunicación matemática, resolución de problemas y actitud ante el área que en su gran mayoría se encuentra en “proceso”.
- El comportamiento ético de los docentes esta evidenciado por la impuntualidad, improvisación de las sesiones de clase e incumplimiento de las normas de convivencia está en relación directa con el rendimiento académico en el área de matemáticas de los estudiantes del VII ciclo del nivel secundario de la institución educativa Fortunato L. Herrera –Cusco, quienes muestran logros de aprendizaje por debajo de lo previsto, corroborándose una actitud negativa de los estudiantes hacia el área curricular de matemática.

- I. Gutiérrez F. (2015). Realizó un estudio con la finalidad de determinar la relación existente entre el desempeño organizacional y la Satisfacción de clientes en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes (UPLA) a partir del año 2009 hasta el año

2013. La satisfacción de clientes durante este periodo estuvo influenciada directamente por la prestación de sus servicios académicos y esta a su vez ejerció relación positiva con el desempeño organizacional. Se concluye entre otros que los modelos de gestión de la calidad tales como el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad EFQM, el Modelo Norteamericano de Calidad Malcolm Baldrige, las Normas internacionales ISO 9000, consideran en sus estructuras como elemento importante la satisfacción de clientes. La prestación de servicios académicos es un indicador importante de la calidad educativa universitaria e influye de manera directa en la satisfacción de clientes o satisfacción estudiantil, la misma que se relaciona positivamente con el desempeño organizacional universitario específicamente en el caso de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Desempeño docente

Martínez, et al (2010), menciona que el desempeño docente es de naturaleza compleja y multidimensional, se concibe como el trabajo, funciones y actividades que realiza el docente en un espacio educativo, en el marco de un plan de estudios y programa académico, en permanente interacción con sus estudiantes y teniendo como finalidades básicas el aprendizaje de contenidos disciplinarios y el perfil profesional del egresado.

Fernández (2002), afirma “Se entiende por desempeño docente al conjunto de actividades que un profesor realiza en su trabajo diario como la preparación de

clases, asesoramiento de los estudiantes, dictado de clases, calificación de los trabajos, coordinaciones con otros docentes y autoridades de la institución educativa, así como la participación en programas de capacitación”.

En consecuencia podemos afirmar que el desempeño docente comprende varios aspectos como los deberes, funciones y trabajo pedagógico del docente en interacción con los estudiantes dentro de la institución educativa.

2.2.1.1. Tipos de desempeño docente

De acuerdo con Montenegro (2003), identifica tres tipos de desempeño docente, los cuales son los siguientes:

a. Desempeño como Acción Situada

El desempeño está determinado por cumplir el deber que se tiene, se convierte en una competencia medible, porque está conformada por muchas habilidades.

b. Desempeño Determinado por Factores

Los factores interrelacionados con el desempeño son varios, dentro de las cuales señalamos las siguientes:

- Docente: La formación profesional del docente y sus condiciones de vida, satisfaciendo sus propias necesidades de bienestar, su satisfacción de afecto, determinará su desempeño eficiente, está motivado y por ende, motiva a los padres y estudiantes.

- Estudiante: También debe contar sus condiciones de bienestar, pero estas dependerán de su familia y entorno, por lo tanto, se mostrará interés en los estudios.
- Contexto: Determinada por la institución y sus recursos físicos, humanos e infraestructura óptima, las relaciones humanas aceptables, las relaciones de afecto, autonomía, aceptación y cooperación

c. Desempeño en Campos de Acción

- En sí mismo: su formación como docente, su autoestima y la organización de su proyecto de vida personal.
- En el aula: es la acción efectiva del docente, es la relación directa.
- En la institución: es el campo de acción del docente, entendiendo el fortalecimiento de las relaciones profesor, familia y comunidad, que enriquezca el desarrollo educativo – educacional, en contexto sociocultural, aquí se aprecia la importancia de las interrelaciones que van a ir apareciendo con otras instituciones de la comunidad y la sociedad.

2.2.1.2. Evaluación del Desempeño Docente

Valdés (2000), indica “La evaluación docente tiene como objetivo, el mejoramiento de la institución educativa y del proceso enseñanza- aprendizaje, sobre todo cuando se aplican a aquellos sistemas escolares que utilizan modelos de evaluación que sirven para esclarecer objetivos”.

Martínez, et al (2010), afirman “En la evaluación docente se analiza y somete a la valoración de todas las audiencias involucradas para su mejora. En este sentido, evaluar para mejorar se convertiría en el uso y efecto principal de las políticas de evaluación en general”.

En tal sentido se entiende que la evaluación docente tiene por finalidad primordial la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje y con ello la mejora del servicio educativo de la institución educativa.

2.2.1.3. La Educación a distancia

Los términos aprendizaje abierto y educación a distancia hacen referencia a modalidades educativas cuyo propósito es ampliar el acceso a la educación y a la formación, liberando a los alumnos de las limitaciones de tiempo y espacio. Además, ofreciendo mayor flexibilidad en las oportunidades de aprendizaje individual o grupal (UNESCO, 2002). Una institución de educación a distancia puede ser una institución abierta, pero no necesariamente lo es. La educación abierta se refiere a los cambios estructurales a fin de que una institución sea abierta con respecto al lugar, tiempo, contenido y modo del aprendizaje (Holmberg, Theory and practice of distance education, 1995).

“La educación a distancia es un sistema tecnológico de comunicación masiva y bidireccional que sustituye la interacción personal en el aula de profesor y alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización tutorial, que propician el aprendizaje autónomo de los estudiantes” (García, 1987 p. 8).

Los rasgos diferenciadores de la educación a distancia son: la separación profesor alumno, la utilización sistemática de medios y recursos técnicos, el aprendizaje individual, el apoyo de una organización de carácter tutorial y la comunicación bidireccional (García, 1987).

Para Acosta (2009), la educación a distancia se puede asumir como la modalidad educativa caracterizada por el uso de medios didácticos impresos y tecnológicos, a través de los cuales se hacen llegar los contenidos educativos a los estudiantes que los aprenden de manera independiente, bajo unas condiciones de separación total o parcial del docente que los guía y orienta en su aprendizaje.

Conde (2003), plantea, refiriéndose a la enseñanza a distancia, que ésta se caracteriza por los elementos fundamentales que componen el triángulo interactivo: el alumno, el profesor/tutor y el contenido. El contenido se presenta a través del material didáctico, en este tipo de estudio se convierte en un elemento especialmente relevante, ya que en él se incluye toda la información y se ofrece la guía a los alumnos; se entiende que en este tipo de enseñanza se trabaja sobre el modelo de autoaprendizaje, el tutor/profesor es un guía, un compañero auxiliar, pero el alumno debe desenvolverse de manera autónoma. El trabajo del tutor puede llevarse a cabo de manera presencial o a distancia, también puede contemplar modalidades combinadas.

Este sistema de enseñanza lo plantea Conde (2003), basándose en el trabajo de García Areito realizado en 1994, quien se apoyó en las definiciones

que diecinueve autores proponen y con las que se pueden establecer los rasgos más frecuentes, a saber: a) La separación profesor-alumno; b) La utilización de medios técnicos; c) El sistema de tutoría; d) El aprendizaje independiente. Estos elementos ayudan a definir de manera más clara el proceso educativo que ocurre en la formación a distancia, donde la comunicación entre los actores: alumno y profesor se da alejado en el tiempo y el espacio a través de medios de comunicación textual y electrónicos (Conde, 2003).

Por otro lado, el concepto de educación a distancia implica “comunicación continua no contigua entre la institución oferente y sus estudiantes” (Holmberg, 1995, p. 2). Esta comunicación puede ser: unidireccional, cuando los materiales de curso prediseñados son enviados desde la institución oferente involucrando a los estudiantes con textos; esto puede denominarse comunicación simulada. La otra forma de comunicación es bidireccional, cuando la comunicación es real entre estudiantes y la institución oferente.

Holmberg (1995) mencionan que, al ser no contigua, no hay cercanía física entre la institución y el estudiante por lo que se necesita un medio. En la comunicación unidireccional generalmente el medio es la palabra impresa y grabada; mientras en la bidireccional el medio es la correspondencia y la interacción telefónica. Este autor incluye en la definición todas las diversas formas de estudio que no están bajo la supervisión continua e inmediata de tutores presentes con los estudiantes en los salones de clase, pero que se benefician de la planificación, guía y enseñanza de la institución oferente.

Según Brenes (2003), la educación a distancia se caracteriza por ser una solución al problema de necesidad y derecho a una educación permanente, porque vence diversas dificultades como el espacio y el tiempo. Además, es más democrática y abierta sin muchos requisitos en comparación con la educación presencial como por ejemplo la edad o clase social. Y por último es más flexible, porque se avanza de acuerdo a las características y potencialidades de los estudiantes; esto debido a que la comunicación entre docente y estudiante se realiza a través de los recursos tecnológicos.

Para conocer de forma más precisa los rasgos de la educación a distancia es necesario verificar lo que plantea García (1999):

- La separación profesor-alumno: en la educación a distancia, profesores y estudiantes se encuentran separados físicamente la mayor cantidad de tiempo, en consecuencia, el alumno debería aprender en forma autónoma, lo que no significa dejar al estudiante al desamparo, ya que tiene un respaldo en los profesores y la institución educativa.
- La utilización de medios técnicos: Esta claro que las diversas tecnologías que fueron agregadas al proceso de enseñanza sirvieron como soporte a la educación a distancia como, por ejemplo: libros y guías al inicio de esta modalidad educativa; la televisión y la radio en la década de los setenta; audios y videos en la década de los ochenta y en la década de los noventa se añadió redes satelitales, correo electrónico, internet y programas diseñados.

- La organización de apoyo-tutoría: si nos situamos en una educación presencial vemos que docentes y estudiantes se encuentran en un mismo espacio desarrollando procesos de enseñanza y aprendizaje. En esta relación formada el docente tiene la responsabilidad preparar contenidos para el proceso de enseñanza. Por otra parte, en la educación a distancia los estudiantes se encuentran separados indistintamente y puede originar aislamiento que podría traer como consecuencia dejadez y depresión en ellos. Por tal razón se debe consolidar programas de apoyo al estudiante y comprometerlos para su autoaprendizaje.
- El aprendizaje independiente y flexible: gracias al avance de las ciencias de la educación se ha logrado una planificación exacta y precisa del uso de los recursos y además una metodología donde no es necesario la presencia física del profesor que fortalece el trabajo autónomo del estudiante. Lo que se aspira en los sistemas de educación a distancia es que el estudiante logre su propio aprendizaje de acuerdo a sus estilos y ritmos de aprendizaje siendo consciente de sus habilidades y potencialidades.
- La comunicación bidireccional: debemos saber que en la educación a distancia docente y estudiante no se encuentran en el mismo espacio tampoco se relacionan de manera directa a pesar de ello se debe generar una comunicación bidireccional por ejemplo cuando el estudiante responde a la pregunta del docente o tutor.

- El enfoque tecnológico: toda acción educativa eficaz termina convirtiéndose en una tecnología apoyada en una ciencia, la planificación sistemática y rigurosa tanto al nivel institucional como al pedagógico se hace fundamental en los sistemas a distancia, dado que ellos sufren mayores problemas para su rectificación inmediata que los que podrían producirse en un sistema convencional.
- La comunicación masiva: la educación a distancia supera las barreras geográficas y puede llegar a la población urbana como rural y satisfacer las demandas de muchas personas sin perder la calidad.

Entonces la educación a distancia es una modalidad educativa donde docentes y estudiantes se encuentran separados físicamente logrando interactuar por medio de la tecnología, además los estudiantes tienen un papel protagónico aprendiendo de forma independiente y el docente cumple la función de tutor virtual que guía a los estudiantes en sus aprendizajes.

Como señalan Ruiz y García (2010), si un docente realiza su trabajo pedagógico en entornos virtuales debería dominar también un conjunto de competencias digitales. Es seguro que existe un gran número de docentes que desempeñan su valor en entornos virtuales y no manejan las competencias digitales, por lo que podrían estar proporcionando una educación inadecuada. Por tal motivo es fundamental señalar que el tutor virtual no sólo debe ser un entendido en su área o disciplina, sino que debe contar con las competencias digitales para acompañar de manera óptima a los estudiantes.

Por otra parte, Segura y Gallardo (2013), aseguran que algunas ventajas que trae consigo el uso de entornos de aprendizaje son: acceso flexible a los contenidos e información desde cualquier lugar donde haya conexión a internet; combina distintos recursos para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje, también impulsa el aprendizaje colaborativo y cooperativo, ya que las aportaciones de los estudiantes mejoran en calidad gracias a la flexibilidad de estos sistemas y por ultimo existe retroalimentación por parte del docente y también por parte de los estudiantes que hace que mejore la motivación y participación de las personas y sean conscientes de su propio aprendizaje.

2.2.1.4. El aprendizaje en la educación a distancia

En la educación a distancia debemos tratar el concepto de aprendizaje y sus alcances en esta modalidad educativa. En tal sentido, vemos que según Sandoval (s.f.), aprendizaje es “el proceso al que se somete un individuo, con el interés de aprender alguna cuestión teórica o técnica, con la conciencia de que deberá lograrlo poniendo su máximo empeño en ello y que lo hará por sus propios medios, en tiempos que él decida” (p. 3). Observamos que en esta definición se resalta la importancia de la autonomía del estudiante en la educación a distancia

Por su parte Kaplún (1995), hace algunas diferencias entre aprendizaje autónomo y guiado.

Auto aprendizaje autónomo: referido la forma de aprender de un autodidacta y consiste en que uno mismo busca y selecciona información para su aprendizaje, estudia y a veces investiga sin ningún apoyo externo.

Auto aprendizaje guiado: los estudiantes aprenderán sin requerir la asistencia presencial de un docente, no obstante, se contará con la guía de un material elaborado para este propósito. El auto aprendizaje guiado es una forma diferente de aprender, es una versión particular de aprendizaje, y se pueden aplicar los mismos criterios básicos de la evaluación

Las dificultades que planteará el autor en el material de autoaprendizaje tendrán que ser medidas y graduadas con relación a la complejidad de los temas tratados y el nivel de las capacidades de los estudiantes, es decir en qué fases del proceso educativo necesitan más ayuda y más información para lograr un aprendizaje significativo.

Kaplún (1995), cita a Bruner quien afirma que la palabra “descubrimiento” no debe entender en un sentido riguroso, sino como un paradigma pedagógico: “No se restringe, al acto de encontrar algo no conocido hasta ese momento, sino que (remite a) todas las formas de obtener conocimiento por uno mismo, por el uso de la propia inteligencia” (p. 50)

En la educación a distancia se afirma que los estudiantes deberían aprender de forma independiente o por medio de un auto aprendizaje guiado a través de material didáctico elaborado por los docentes en forma gradual de acuerdo al tema tratado y al rendimiento de los estudiantes.

2.2.1.5. La comunicación como característica de la educación a distancia

Etimológicamente la palabra comunicación proviene del latín ‘communicare’, que significa “compartir algo, poner en común”. En tal sentido la

comunicación es una manifestación propia de la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. Es a través de la comunicación que personas o animales consiguen información de su entorno para compartirla con el resto.

El proceso comunicativo debe comprender la emisión de señales (sonidos, gestos, señas, etc.) con el claro objetivo de dar a conocer un mensaje. Para que la comunicación se logre de manera adecuada quien reciba el mensaje (receptor) debe de contar con algunas destrezas para decodificar e interpretar el mensaje. Se dice que el proceso comunicativo se revierte cuando el receptor responde y se transforma en emisor. En el caso de los seres humanos, la comunicación es un acto propio de la actividad psíquica, que deriva del pensamiento, el lenguaje y del desarrollo de las capacidades psicosociales de relación. En el intercambio de mensajes (que puede ser verbal o no verbal) el individuo puede influir a los demás y a su vez ser influido. Existe elementos en el proceso comunicativo que se puede mencionar: el código (un sistema de signos y reglas que se combinan con la intención de dar a conocer algo), el canal (el medio físico a través del cual se transmite la información), el emisor (quien desea enviar el mensaje) y el receptor (a quien va dirigido). El ruido, por ejemplo, genera distorsiones en el sonido, la afonía del hablante, la ortografía defectuosa puede afectar el normal desarrollo de la comunicación y puede darse por escrito, por teléfono, o mediante cinta de audio.

La comunicación es la parte más importante de la educación a distancia. La comunicación en la educación a distancia y otros tipos de educación es una preocupación de muchos años atrás, ya que, si bien el aprendizaje es individual,

vemos que, el pensamiento se desarrolla de mejor manera en interacción con los demás compañeros. También resulta valiosa la comunicación por correspondencia o conversaciones telefónicas y sobre todo por medio de chats. (Holmberg, 1987)

También puede consistir simplemente en preguntas o problemas cuyas respuestas o soluciones se marcan como correctas o equivocadas, con o sin comentarios del tutor. Sin embargo, la práctica muestra que las organizaciones de la enseñanza a distancia pueden dividirse en dos grupos: de un lado, las que mayormente se limitan a corregir las asignaciones y por otro las que insisten en la enseñanza enriquecida por los comentarios del tutor (Holmberg, 1987).

En la educación a distancia por la necesidad de contacto existe una comunicación bidireccional entre estudiante y tutores que es una comunicación frecuente y por general mediada. Existen diferentes tipos de mediación en la comunicación bidireccional.

En el caso de la educación virtual la interacción entre alumno y profesor tiene más relación con los enfoques clásicos de educación a distancia, pero en los procesos de educación virtual la dinámica de alumno-alumno y alumno-contenidos ha cambiado drásticamente, reconfiguradas, dinamizadas y fortalecidas gracias a los diferentes medios con los que cuenta la educación en línea.

2.2.1.6. La educación virtual

La enseñanza virtual se constituye como un modelo educativo, con varios cambios en comparación con el modelo de aprendizaje presencial. Entre los aspectos más afectados por la utilización de medios de digitales tenemos: la presentación de la información del profesor a los alumnos, el material de estudio y consulta, la interacción profesor-alumno, y el propio proceso de aprendizaje y auto evaluación del alumno Cordón y Anaya (s.f)

La educación virtual es una forma de educación que pretende aprovechar al máximo el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) mejorando los procesos de interacción entre docente, estudiante y contenido; además mejorando el mismo proceso de enseñanza- aprendizaje.

Enmarcado en este tema Horton (2000), propone que la educación en línea se enfrenta a las siguientes dificultades:

- En la tele formación se necesita más trabajo y tiempo en la planificación y desarrollo de un curso en comparación a un curso presencial.
- Se necesita más esfuerzo del profesor, ya que recepciona diferentes dudas de los estudiantes las cuales deben ser resueltas de forma conveniente. También se requiere más esfuerzo por parte del participante, alrededor de un 40%
- Se hace necesario un buen diseño instruccional y una buena producción.
- Los alumnos sienten miedo de perder el contacto humano al no verse físicamente con los profesores.
- Muchos dicen que aprender a distancia es impersonal.

- Con la a tele formación cambia la forma usual de trabajar en un curso. Exige de los alumnos autodisciplina, regulación del tiempo.
- Muchos alumnos prefieren un formato más tradicional.

2.2.1.7. El docente y la educación virtual

López, et al (2009), sostienen que entre los elementos de un Ambiente de Aprendizaje o Entorno virtual de aprendizaje están: Los Usuarios, que participan del proceso de enseñanza aprendizaje los estudiantes y profesores; el diseño curricular, que vienen a constituir los contenidos que se tiene que aprender para el desarrollo de las competencias; los especialistas, que se hacen cargo de diseñar, desarrollar y materializar todos los contenidos educativos que se utilizarán en el EVA, tales como docentes especialistas, pedagogos, diseñadores gráficos, administradores, entre otros; así como también, el Sistema de Administración de Aprendizaje, conocidos como Learning Management System (LMS, por sus siglas en inglés), el que permite llevar el seguimiento del aprendizaje de los estudiantes, teniendo la posibilidad de estar al tanto de los avances y necesidades de cada uno de ellos.

Existen diferencias en un entorno presencial de aprendizaje, que se desarrolla en un salón de clases, en comparación a la gestión de un entorno virtual de aprendizaje, ya que este último brinda oportunidades de agregar elementos conceptuales, procedimentales y actitudinales para una formación por competencias, además de la interculturalidad al sobrepasar las fronteras impuestas por la distancia, (Farías y Montoya, 2009).

Por su parte Gros y Contreras (2006), proponen que gestionar un ambiente de aprendizaje se convierte en una tarea elemental del profesor, que contribuye a el cambio de su rol como guía de aprendizaje y a su vez permite al estudiante, la autonomía y la dirección de su aprendizaje en medio de una gran cantidad de información.

Por otra parte Zabalza (2008), menciona que las competencias requeridas por un docente son: planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje, seleccionar y preparar los contenidos disciplinares, ofrecer información y explicaciones comprensibles y bien organizadas, manejo de las nuevas tecnologías, diseñar la metodología y organizar las actividades, comunicarse-relacionarse con los alumnos, tutorizar, evaluar, reflexionar e investigar sobre la enseñanza, identificarse con la institución y trabajar en equipo.

Según Mc Isaac y Gunawardena (1996), la tecnología se convierte un factor primordial para explicar el éxito o fracaso de la educación a distancia, porque gracias a ella el estudiante tiene la posibilidad de comunicarse con el profesor, con otros estudiantes y acceder a los contenidos.

Los profesores, por tanto, también debemos saber, conocer, seleccionar, utilizar, evaluar, perfeccionar y recrear o crear estrategias de intervención didáctica efectivas en un contexto definido por las TIC. (Area, 2006; Ruzo y Rodeiro, 2006).

Ruiz y Aguirre (2013), en esta modalidad educativa es trabajo del docente apoderarse y aplicar las Tecnologías de Información y Comunicación para elaborar material y contenidos en la Web e interactuar con los estudiantes con las herramientas como el correo, el chat, videoconferencias y aulas virtuales.

En la educación virtual tanto como en la educación presencial, el docente tiene varias funciones que cumplir, pero en la educación virtual se puede añadir las siguientes: el docente debe estar preparado en el uso y manejo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), además debe asumir el rol de tutor virtual para guiar el aprendizaje de los estudiantes.

2.2.1.8. El tutor virtual: actor clave de la educación a distancia

De acuerdo a Hernández y Córlica (2003), según el progreso de la educación a distancia, a los docentes les toca intervenir de diferentes formas haciendo que cambie también su trabajo pedagógico, por etapas, tal como se detalla a continuación:

En la primera etapa (siglos XIX y XX) el trabajo del docente estaba centrado en el diseño y elaboración de materiales educativos (guías, cuadernos de trabajo, etc.) con actividades para entender de los temas planteados.

La segunda etapa con los inicios de la enseñanza multimedia (1960), con la combinación de recursos y medios de comunicación se logró que la función del docente adquiriera mayor interacción (sobre todo del estudiante), igualmente la comunicación con el estudiante, se torna más cercana y óptima.

La tercera etapa, denominada también como enseñanza telemática, donde se constituyeron las telecomunicaciones, en consecuencia, existe mayor desarrollo de las TIC como pautas de enseñanza- aprendizaje a distancia por el empleo de la computadora, el hipertexto y la hipermedia que dio paso a una comunicación ágil y fluida entre tutor y estudiante.

Finalmente, la cuarta etapa que concierne a la enseñanza colaborativa que se apoya en la aplicación del Internet y todas las herramientas de la comunicación *on-line* y *off-line*. Esta etapa se caracteriza por el mayor protagonismo del estudiante en su aprendizaje ocasionando dificultades al tutor virtual que debe saber resolver; y estar preparado para orientar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje para evitar el aislamiento y la deserción.

En este orden de ideas, autores como Moore y Kearsley (1996), citados por Silva, Pereira y Oliveira (2015) coinciden que las tres primeras etapas, teniendo en cuenta los avances tecnológicos sirven de base para el desarrollo de sistemas de comunicación e información apoyados en la Web para cursos a distancia, presenciales o semipresenciales.

Pagano (2008), sostiene que “lo primero que debe desarrollar un tutor es lograr confianza en el alumno en cuanto al sistema de educación a distancia, orientándolo en su metodología. Por ello, debe conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica”. (p.3)

En ese sentido enfatizamos lo indicado por Arboleda y Rama (2013), citados por Villalobos y Mora (2015): La función del docente en la modalidad de educación a distancia con sus diferentes metodologías y mediaciones no debería ser la transmisión de información al estudiante cuando tengan la oportunidad de reunirse, sino en la planificación pedagógica de contenidos orientados a la gestión de conocimientos por parte del estudiante, su acompañamiento, seguimiento y realimentación de sus resultados. (p. 107)

Por otra parte Mora (2010), aclara que, además de las características del facilitador del aprendizaje ya mencionadas, también debería desarrollar ciertas funciones en la educación a distancia como: brindar retroalimentación entre los participantes, conservar la comunicación con los estudiantes, fomentar el respeto y buen trato entre los participantes, lograr un rol activo del estudiante en su aprendizaje, procurar que el entorno virtual sea el más conveniente para la adecuada interacción de los estudiantes, ayudar a los estudiantes a gestionar su tiempo de forma correcta, organizar trabajos colaborativos en la virtualidad, verificar el nivel en el uso de tecnologías de los estudiantes, ofrecer recursos didácticos de alta calidad y evaluar el medio virtual que se utilizará. (p. 106)

Vemos que las funciones de un tutor virtual van evolucionando según el avance de la tecnología y además en esta última etapa adquiere otras funciones como: no perder la comunicación con los estudiantes, lograr la participación activa del estudiante, realizar el proceso de retroalimentación, fomentar el aprendizaje autónomo, planificar los trabajos colaborativos utilizando

las TIC, seleccionar los recursos más adecuados para las actividades de aprendizaje, etc.

Tabla 1

Cualidades del tutor virtual

Cualidades	Sustento
Cognitivas	El tutor debe dominar su materia y la metodología de enseñanza.
Socioafectivas y relacionales	El tutor debe animar y apoyar al alumno.
Motivacionales	El tutor debe estimular y mantener la motivación del alumno en un nivel alto.
Metacognitivas	Los tutores deben apoyar a los alumnos a reflexionar sobre su aprendizaje para adquirir habilidades que les servirá para planificar su aprendizaje, organizar su trabajo, etc.
Administrativas y técnicas	Los tutores deben apoyar a los estudiantes para que superen las dificultades que encuentran al contactarse con su institución educativa, a nivel administrativo y comunicacional.

Adaptado de Lebel (1994) citado por De lièvre, Depover y Dillenbourg (2006).

Quiroz (2010), coincidimos en sostener que: “El tutor acompaña, media y retroalimenta al estudiante en su proceso formativo, guía el aprendizaje personal y grupal, orientando y recomendando cuando el alumno o el grupo lo exija. En el plano social, debe poseer habilidades sociales que le permitan crear y mantener una comunidad de aprendizaje donde se respire una atmósfera agradable, debe ser acogedor, empático y estar siempre dispuesto a ayudar. En lo técnico, debe poseer habilidades mínimas de carácter general relacionadas con el uso de la tecnología, los computadores y las redes. Además, necesitará habilidades técnicas para intervenir en el sistema de conferencia. En lo administrativo utilizar las herramientas que provea el ambiente para este propósito y que permitan crear y gestionar la conferencia, hacer un seguimiento a la participación individual de alumno y general del grupo, y administrar los equipos de trabajo”. (p.15)

Tabla 2

Cualidades generales del tutor

Cualidades	Confiado	Constructivo	Desarrollador	Facilitador	Compartir conocimiento	Creativo
Comprensión de los procesos <i>online</i>	Experiencia personal de aprender <i>online</i> , flexibilidad de enfoques de enseñanza aprendizaje. Empatía con los retos que enfrenta el estudiante <i>online</i> .	Capacidad de establecer, <i>online</i> , confianza y sentido de propósito para el grupo. Entendimiento del potencial de los grupos y del aprendizaje <i>online</i> .	Habilidad para desarrollar y capacitar a otros, promover debates, resumir, reformular, desafiar, monitorizar la comprensión, así como malentendidos y recibir <i>feedback</i> .	Sapiencia de cuándo ejercer o aflojar el control sobre grupos, cómo involucrar a los no participantes, cómo dar ritmo a la discusión y usar el tiempo <i>online</i> .	Exploración de ideas, desarrolla argumentos, promueve hilos de ideas valiosas, cierra hilos no productivos, elige cuándo archivar.	Capacidad de usar una variedad de enfoques, desde actividades estructuradas (<i>e-activities</i>) hasta discusiones discrecionales, y evaluar el éxito de estas.
Habilidades técnicas	Comprensión de los aspectos operativos del software que se utiliza. Habilidad al teclado, capacidad de leer con comodidad en la pantalla; acceso efectivo, regular y flexible a Internet.	Capacidad de apreciar las estructuras básicas de la comunicación mediada por computadora, la <i>www</i> y el potencial de la Internet para el aprendizaje.	Conocimiento para usar características especiales de software para <i>e-moderators</i> . Sapiencia de como <i>scale up</i> (incrementar, optimizar) gracias a un uso productivo del software.	Capacidad para usar características especiales de software a fin de transmitir las al estudiante.	Creación de vínculos entre CMC y otras Características de programas de aprendizaje.	Capacidad para aplicar utilidades de software a fin de crear y manejar foros y generar entornos <i>elearning</i> . Conocimiento sobre software y plataformas alternativas
Habilidades comunicativas <i>online</i>	Estilo cortés y respetuoso en comunicación <i>online</i> . Capacidad de mantener un ritmo equilibrado y uso apropiado del tiempo.	Capacidad para escribir mensajes <i>online</i> de manera concisa, dinamizadora y personalizada.	Capacidad de relacionarse positivamente <i>online</i> ; responder en forma propia los mensajes; mantener una "visibilidad" <i>online</i> adecuada; descubrir y gestionar las expectativas de los estudiantes.	Capacidad para interactuar por <i>e-mail</i> y <i>e-foros</i> , estimular la interacción entre los participantes. Habilidad para aumentar gradualmente con éxito el número de participantes <i>online</i> .	Sensibilidad para valorar la diversidad cultural, explorando diferencias y significados.	Comunicación prescindiendo de claves visuales, diagnosticar y resolver problemas, promover oportunidades <i>online</i> , y trabajar con las emociones <i>online</i> .
Contenido experto	Conocimiento y experiencia para compartir, y disposición para hacerlo.	Animar contribuciones valiosas de participantes; conocer útiles recursos <i>online</i> en su área.	Avivar debates proponiendo cuestiones intrigantes.	Autoridad otorgando calificaciones justas a los estudiantes por su participación y contribuciones.	Conoce recursos valiosos y los remite a los participantes.	Utilizar recursos electrónicos y de multimedia; ofrecer <i>feedback</i> a los participantes.
Características personales	Determinación y motivación para convertirse en tutor.	Identidad <i>online</i> como tutor.	Adaptación a nuevos contextos de enseñanza, métodos, y audiencias.	Sensibilidad en las relaciones y comunicación <i>online</i> .	Actitud positiva y dedicación por el <i>elearning</i> .	Crear y apoyar una comunidad útil y relevante de <i>elearning</i> .

Fuente: González y Salmón (2002, citado en Quiroz, p.17)

Según Pastor y Román (1979), el tutor debería de contar con tres tipos de cualidades. Primero, las cualidades humanas, que están centradas al ser del tutor; segundo, las cualidades científicas, que dirige su atención al saber del tutor y, por último, las cualidades técnicas que están vinculadas al saber hacer del tutor, que a continuación se detallan:

a. Cualidades humanas

Las cualidades humanas están referidas a la forma de ser del tutor, a características personales del tutor que pueden influir positivamente en los estudiantes y en el proceso mismo de enseñanza-aprendizaje a distancia. En este aspecto, Pagano (2008) menciona como cualidades: la empatía, la pro actividad, la fluidez comunicativa y cordialidad. Por su parte, García (1999) considera, además, como cualidades humanas: la cordialidad, la honradez y la aceptación.

De todas estas cualidades mencionadas podemos enfatizar a la empatía; que se refiere a la capacidad de tutor de ponerse en el lugar de su alumno para comprender la situación, logros y dificultades, al igual que sus dudas y expectativas. Para este fin, el tutor debe escuchar atentamente al estudiante mostrando interés, respeto y comprensión. Al respecto, estamos de acuerdo con Fernández, Mireles y Aguilar (2010, p. 13) que explican que el tutor “debe tener la capacidad de ponerse en la situación del otro, en la del educando, para ello deberá escuchar de forma activa e inteligente mostrando en todo momento interés por lo que se le cuenta y mostrando también un alto grado de comprensión y respeto”.

Así mismo, otra de las cualidades a considerar y que está estrechamente relacionada con la empatía, es la cordialidad, que es la capacidad de ofrecer buen trato a los estudiantes y con respeto para que se sientan acogidos en los procesos de aprendizaje a distancia. Esto es, el tutor debe ser cordial en todas las oportunidades de comunicación que establezca con los estudiantes.

La aceptación es otra cualidad que se debe de tener en cuenta, definida como capacidad de aceptarse y su realidad, tal como es, sin tratar de “hacerlo a su medida” como manifiesta García (1999) “aprobar (en el sentido de aceptar) la realidad del estudiante a través de la comunicación con este por distintas vías es fundamental para que el educando se sienta merecedor de respeto y atención”. Por último, tenemos la honradez que se relacionada con la aceptación y que se define como la persona que actúa con rectitud, el tutor no crea en el estudiante falsas expectativas; cuidando en todo momento sus sentimientos con la finalidad de favorecer y potenciar el aprendizaje. (p. 18)

Todo lo manifestado se puede situar dentro del marco psicoafectivo que nos ayuda a identificar a estudiantes con problemas en la autonomía y gestión de su propio aprendizaje, por lo que el facilitador en línea “deben estimular en los alumnos el sentimiento de confianza en sus propias posibilidades de gestionar su aprendizaje”. En este punto, como ya se dijo anteriormente, se requiere bastante empatía y una óptima comunicación por parte del facilitador, ya que “el alumno a distancia es sensible al

entusiasmo, la confianza y la seguridad que el tutor le transmita al comunicarse” (Pagano, 2008, p. 5).

El tutor virtual debe tener ciertas características personales que ayuden a los alumnos en la parte afectiva y además en el proceso de enseñanza- aprendizaje. Entre estas cualidades podemos mencionar las más importantes: La empatía, la pro actividad, la cordialidad, etc.

b. Cualidades científicas o didácticas

Son cualidades que conciernen al saber del tutor, al conocimiento de la forma de ser de sus estudiantes, al conocimiento de los materiales y recursos pedagógicos adecuados y pertinentes que pueden influir positivamente en los educandos en el proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia.

Tal como puntualiza Pagano (2008) para explicar la dimensión didáctica se puede resumir en que el facilitador del aprendizaje virtual “debe ser capaz de escoger con pertinencia los contenidos y las actividades que se plantearían a los estudiantes, que además deberán propiciar la indagación autónoma de parte de los mismos”. Algunas de las funciones en la dimensión didáctica es organizar y graduar de forma correcta los contenidos y actividades de aprendizaje a desarrollar, además de manejar de forma adecuada los estilos y ritmos de aprendizaje de los estudiantes.

El tutor virtual también debe poseer ciertas características referidas al dominio de la materia que enseña y sobre todo al conocimiento de los materiales y recursos pedagógicos más adecuados y pertinentes que contribuyan al desarrollo de las sesiones de aprendizaje en la educación distancia. En ese sentido el docente debe plantear contenidos y actividades de aprendizaje de forma adecuada y tener en cuenta los ritmos y estilos de aprendizaje de los estudiantes.

c. Cualidades técnicas

Son cualidades que se refieren al saber hacer del tutor, al trabajo eficaz y en equipo para la formación los estudiantes. Entre estas cualidades podemos encontrar la experticia (experiencia y pericia) didáctica, entendida como “aquella que les permite a los tutores seleccionar los contenidos y diseñar las actividades más pertinentes para el logro de los objetivos propuestos ajustándose al perfil del grupo de alumnos” (García, 1999, p.83).

Esta parte es muy importante, porque el tutor debe manejar adecuadamente las tecnologías de información y comunicación para monitorear y orientar a los estudiantes en la aplicación de estas herramientas en el proceso de enseñanza aprendizaje.

También es fundamental que el docente realice en forma permanente la retroalimentación como del proceso de enseñanza aprendizaje y motivar a la participación de los estudiantes usando la

tecnología con la finalidad de que el estudiante no se sienta en abandonado y evitar el ausentismo o retiro del proceso educativo.

Con todas las ideas desarrolladas líneas arriba, podemos afirmar que el tutor debe poseer ciertas características para cumplir con las distintas funciones de naturaleza, académica, social, organizativa y técnica que exige la educación a distancia. Es por tal razón, es que debemos tener en cuenta la siguiente tabla donde se establece las características de los tutores según las funciones que deben desempeñar propuesta por Del Mastro (2005), García (2003) y Pagano (2008).

Tabla 3

Características de los tutores según las funciones que deben desempeñar

Función	Características
Dimensión académica	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la disciplina y de los contenidos del curso • Habilidad para guiar y sostener el aprendizaje • Habilidad para brindar indicaciones y explicar el contenido cuando fuera pertinente
Dimensión social y personal	<ul style="list-style-type: none"> • Cordialidad, amabilidad y capacidad para alentar • Capacidad de comunicación por diversos medios • Actitud de interés hacia lo que dice o escribe el estudiante • Empatía o capacidad de ponerse en el lugar del otro • Capacidad motivadora • Disposición para el trabajo en equipo
Dimensión organizativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para organizar su tarea y la de sus estudiantes • Compromiso y dedicación a la tarea • Habilidad para cooperar y trabajar en equipo
Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura y disposición para un aprendizaje permanente en el uso de las TIC que potencien las acciones formativas. • Manejo del entorno virtual y las diversas herramientas y aplicaciones que faciliten la comunicación y organización del trabajo en red. • Capacidad para brindar a los estudiantes una orientación básica para el uso del entorno virtual.

Fuente: Del Mastro, 2005; García Aretio, 2003; y Pagano, 2008

Se observa, que cada una de las dimensiones del tutor, requiere una serie de características, que se concretizan en cada una de las funciones que debe

desempeñar. En ese sentido, presentamos una descripción de estas funciones tomando en cuenta a Ehuletche y De Stefano (2011) y Cabero (2005).

Tabla 4

Dimensión de la función

Dimensión de la función	Funciones (Ehuletche u De Stefano, 2011)	Funciones (Cabero, 2005)
Dimensión académica/ pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar orientaciones a los estudiantes para el estudio y el desarrollo de las actividades de aprendizaje. • Potenciar la retroalimentación mediante el envío de mensajes teniendo en cuenta: comentarios y dudas planteados por los estudiantes, reflexiones que surjan de la revisión de trabajos, y teniendo en cuenta las posibles dificultades que podrían afrontar los estudiantes ante determinados contenidos o actividades de aprendizaje. • Sugerir recursos complementarios que puedan responder a las inquietudes que surjan durante el desarrollo del curso, activando procesos cognitivos de aprendizajes adecuados. • Interactuar con los estudiantes para recoger información sobre el proceso y la calidad de la construcción de conocimientos que van produciendo, de esta manera contará con una mejor perspectiva de los logros y dificultades que van obteniendo los estudiantes, de tal manera que pueda incorporar metodologías y técnicas para brindar un soporte académico adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados. • Supervisar el progreso de los estudiantes y revisar las actividades realizadas • Responder a las inquietudes de los estudiantes. • Asegurarse de que los estudiantes están alcanzando el nivel adecuado. • Formular preguntas para sondear los conocimientos que poseen los estudiantes y descubrir las posibles inconsistencias y errores que vayan teniendo. • Diseñar actividades para facilitar la comprensión de la información y su transferencia. • Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo con un diagnóstico previo. • Resolver las posibles dudas surgidas de la lectura de los materiales didácticos o en la realización de las actividades. • Hacer valoraciones globales e individuales de las actividades realizadas. • Informar de los resultados y valoraciones alcanzadas. • Asegurarse de que los estudiantes trabajan a un ritmo adecuado. • Motivar a los estudiantes para el trabajo en línea. • Informar a los estudiantes sobre su progreso en el estudio, facilitándole estrategias de mejora y cambio.
Dimensión personal y social	<ul style="list-style-type: none"> • Estar preparado para discontinuidades en el aprendizaje de los estudiantes y a las posibles divergencias que puedan existir en 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la creación de grupos de trabajo para garantizar el trabajo colaborativo. • Incitar a los estudiantes para que

	<p>el proceso debido al acceso diferenciado de la información, lo que repercutirá en logros diferenciados de los procesos de aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la gestión del conocimiento en el grupo de estudiantes fomentando procesos metacognitivos individuales y grupales. 	<p>amplíen y desarrollen los argumentos presentados por sus compañeros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrar y conducir las intervenciones, sintetizando, reconstruyendo y desarrollando los temas que vayan surgiendo. • Animar y estimular la participación de los estudiantes en los foros de interacción, chat interactivos y video conferencias. • Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes. • Dinamizar la acción formativa y el trabajo en red. • Facilitar la creación de un entorno social positivo.
<p>Dimensión organizativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una inducción a la Universidad y de los servicios en línea que tiene a su disposición. • Orientar sobre los procesos académicos-administrativos que debe realizar el estudiante, e información de la persona que tendrá como contacto para que lo apoye. En esta modalidad es importante que el estudiante cuenta con un tutor académico administrativo que lo oriente durante todos sus estudios. • Ser un intermediario entre el estudiante y la institución, brindando información y asesoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las fechas y horarios para los chats y los foros interactivos, al igual que las videoconferencias que programe para fortalecer el proceso de aprendizaje. • Explicar las normas de funcionamiento dentro del entorno: criterios de evaluación, exigencias o nivel de participación. • Presentar las normas de funcionamiento para establecer contactos con el profesor-tutor. • Mantener contacto permanente con el titular del curso y/o director académico o de área para compartir rápidamente los problemas detectados al nivel de contenidos, de funcionamiento del sistema o de administración. • Organizar el trabajo colaborativo de los participantes del curso y facilitar la coordinación entre los miembros. • Ofrecer cualquier información significativa para la relación con la Institución.
<p>Dimensión técnica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver las limitaciones que se le vayan presentando al estudiante para interaccionar en el sistema, por lo que requerirá contar de mínimas habilidades técnicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que los estudiantes comprendan el funcionamiento técnico de la plataforma educativa. • Brindar consejos y apoyos técnicos a los estudiantes en la entrega de trabajos. • Gestionar los grupos de aprendizaje para asegurar el trabajo colaborativo y en red. • Incorporar y modificar nuevos

-
- materiales al entorno formativo.
- Guiar a los estudiantes en actividades, tareas, foros, entre otros recursos disponibles en la plataforma.
 - Mantenerse en contacto con el administrador de la plataforma.

Ehuletche y De Stefano (2011) y Cabero (2005).

Según García (2001), los tutores tienen dos funciones: orientadora y académica. La orientación debe estar presente en todo el proceso educativo con ayuda permanente al estudiante, por tal motivo se debe incorporar apoyo en estrategias de estudio, ayuda en temas administrativos y lo que esté al alcance del tutor cuando se refiera a temas personales. La orientación didáctica, que se trata de una función fundamental del tutor, teniendo como eje la comprensión y aplicación de los contenidos desarrollados, la gestión y la ayuda obtener hábitos de estudio (estrategias de cognición y metacognición) y de comunicación.

Por su parte, García (2011) sostiene que existe cuatro subfunciones para la función académica y son:

- Función diagnóstica: se debe identificar los conocimientos previos, habilidades y actitudes mínimas que posee el estudiante, para lo cual se recomienda aplicar una evaluación diagnóstica.
- Función informativa: se refiere a informar a los estudiantes sobre los objetivos y contenidos del curso; despejar las dudas sobre los requisitos básicos para desarrollar el estudio, informar sobre los materiales didácticos

que se brindan y su aplicación, asimismo permitir la integración de los estudiantes y el uso de los diferentes recursos puestos a su disposición.

- Función de guía del proceso de aprendizaje: el tutor debe presentar las diferentes metodologías de estudio del curso, esforzarse por vincular los objetivos y contenidos de estudio con las necesidades e intereses de los alumnos justificando su utilidad.
- Función de evaluación: es a través de la evaluación de los distintos trabajos presentados por estudiantes que se realiza el respectivo seguimiento de sus avances y dificultades, mediante la corrección de los mismos; para este fin, el tutor debe tener claro los conocimientos, destrezas y actitudes que busca desarrollar en el estudiante y tener conocimiento de las pautas de corrección.

Por otra parte, Delauro (2011, p.12) citado por Villalobos y Mora (2015) señala que, en general, las tareas propias que cumple un tutor en un entorno virtual son las siguientes: manejo de las herramientas del entorno con el que trabaja; seguimiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje; comunicación sobre los problemas o dificultades; mediación entre las discusiones de los estudiantes y entre los estudiantes con los contenidos.

Cabe señalar, como afirma Simpson (2002), citado por Denis et al (2004), que existen dos áreas de apoyo del tutor, la académica y la no académica.

2.2.1.9. Dimensiones de la Variable Desempeño Docente

A. Estrategias didácticas

El concepto de estrategia se refiere a un conjunto de acciones que se planifican y se ejecutan de forma ordenada para alcanzar un objetivo determinado. De esta manera todas las acciones están orientadas en forma general por la estrategia. Cuando hablamos de pedagogía las estrategias didácticas se refieren a planes de acción que ejecuta el docente de forma ordenada para alcanzar determinados objetivos de aprendizaje en los estudiantes (Pérez, 1995), citado por (Tobon, 2004)

Díaz (2002), considera a la estrategia, como la ciencia que investiga y expone los hechos relativos a la evolución en el espacio y en el tiempo de los seres humanos y sus actividades colectivas y sus relaciones psicofísicas de casualidades que entre ellos existen según de cada época.

Tobon (2004), indica que, desde la docencia estratégica, las estrategias se plantean y se aplican de manera flexible, autoreflexionando continuamente sobre el proceso formativo para ajustarlas a éste y afrontar las incertidumbres que puedan surgir en el camino, teniendo en cuenta la complejidad de todo acto educativo.

Para formar competencias las estrategias didácticas se elaboran e implementan teniendo en cuenta los criterios de desempeño, los saberes esenciales, la sensibilización, las evidencias requeridas y el rango de aplicación.

Se puede afirmar que las estrategias en el campo educativo son un conjunto de acciones que se planifican de forma anticipada para conseguir los objetivos de aprendizaje propuestos. Las estrategias que se puedan proponer no son rígidas, por el contrario se pueden ir ajustando en el transcurso del camino, por lo complejo que resulta el fenómeno educativo.

B. Materiales didácticos

Los materiales didácticos son todos los objetos, pueden ser dispositivos y aparatos tecnológicos, espacios y lugares culturales también recorridos medio ambientales, que se utilizan en formas de representación simbólica o pueden ser referentes de la realidad. Se aplican de acuerdo al análisis de los contextos y principios didácticos para favorecer la reconstrucción del conocimiento y de los significados culturales del currículum. (Cabero, 2001).

La ventaja que se tiene al incluir algún recurso en nuestras clases es la oportunidad que nos brinda de acercarnos a la heterogeneidad que existe en las aulas, podemos incluir actividades relacionadas con el tema que a su vez incluyan movimiento, música, imágenes, etc. que nos permitan llegar a las inteligencias múltiples de los alumnos. Además, según Marqués (2000), tiene otras funciones:

- Proporcionar información: como la obtenida en los libros, enciclopedias, videos, programas, softwares didácticos, etc.

- Guiar los aprendizajes: Ayudan a organizar la información, por ejemplo, el libro de texto, donde se organiza la información, relaciona, aplica y crea conocimientos.
- Motivar: ayudan a despertar mantener el interés en las actividades.
- Evaluar: mediante instrumentos en programas informáticos o en los libros de texto que permiten una retroalimentación de las actividades desarrolladas.
- Proporcionar simulaciones: programas virtuales para la observación, exploración y experimentación.
- Proporcionar entornos de expresión: utilizar programas que permitan la expresión como editores de texto o editores gráficos que involucran el uso de las habilidades digitales. (p. 2)

C. Capacidades pedagógicas.

Considera los conceptos de estrategias y dominios sobre la ciencia de la educación y la experiencia del docente, también se debe tener en cuenta a la didáctica general para la planificación del proceso educativo que permita un nivel de conocimientos del trabajo personal y colectivo para sus estudiantes, en proporción con sus actividades psicológicas y contextuales. (Valdés, 2004)

D. Responsabilidad y desempeño de laborales

Existen dos propósitos fundamentales para evaluar los docentes: responsabilidad y desarrollo personal. Para medir el grado de responsabilidad debemos recolectar datos y determinar si los profesores

han alcanzado niveles mínimos de esta competencia según los estándares establecidos que deben lograr. El interés por la responsabilidad ha tendido a dominar los pensamientos y las acciones de los directivos responsables de la evaluación de los profesores. (Valdés, 2004, p. 116)

2.2.2. Satisfacción del estudiante

Jiménez, et al (2011), menciona que: La satisfacción estudiante es un factor importante para determinar si un proceso educativo es de calidad, porque ello evidencia la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (p. 6).

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diferentes aspectos que integran el quehacer diario de los estudiantes en el proceso educativo, estando relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia para la evaluar, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones (Flores, 2003, p.81)

Según Salinas (2008), define a la satisfacción del estudiante como la imagen y percepción que los estudiantes tienen de la institución educativa

considerando la satisfacción del proceso de aprendizaje, buscando la lealtad del alumnado y la mejora del servicio educativo.

Vildoso (2002), manifiesta que la satisfacción surge a consecuencia de la comparación entre las expectativas de los estudiantes con la realidad concreta y está estrechamente con lo que se quiere, espera y desea. “El juicio de satisfacción permite percibir el grado de bienestar que el individuo experimenta con su vida o hacia ciertos aspectos tales como la salud, trabajo, vivienda, estudio, etc.”

Alves y Raposo (2004), señala que la satisfacción de los estudiantes es importante para “alcanzar el éxito escolar y lograr la permanencia de los mismos dentro de la institución”, la medición de la satisfacción nos puede indicar cómo se está desarrollando el proceso de enseñanza- aprendizaje dentro de la institución y se podría incluir con el tiempo como una medida de calidad para este proceso.

Blanco y Blanco (2007), indican que la satisfacción de los estudiantes está directamente relacionado al desarrollo de un entorno destinado al servicio, donde se considera al estudiante como un cliente en términos de los conocimientos, habilidades y desarrollo humano que esperaba.

La satisfacción del estudiante es un factor muy importante que se debe de tomar en cuenta para mejorar la gestión educativa. Se entiende por satisfacción del estudiante la idea y percepción que se tiene de la institución educativa,

además de debe tomar en cuenta el nivel de bienestar que experimenta el estudiante dentro de ella.

Resulta importante también para este aspecto la evaluación del desempeño docente como indica Valdés (2000), el propósito de la evaluación docente puede estar relacionado con la mejora de la institución y la enseñanza en el aula, especialmente si el sistema escolar aplica modelos de evaluación que sirven para esclarecer objetivos.

En tal sentido Perriñez, (1999) manifiesta que la evaluación del desempeño docente es parte del trabajo del profesor. El problema está que a menudo los docentes asocian el tema de evaluación con un proceso de sanación o de control. Esto surge como consecuencia de experiencias cuando se aplica un sistema de evaluación

2.2.2.1. Factores de satisfacción estudiantil

Blázquez, et al (2012), afirmaron que existen ciertos factores influyentes para la satisfacción del estudiante. Estas son la personalidad, la salud y el entorno en el que se mueven (Váez et ál., 2004; Chow, 2005). Otros relacionan con la calidad de vida, con la autovaloración de la salud (Váez et ál., 2004). Además están quienes relacionan el bienestar percibido con la autoestima y con el optimismo del individuo (Cha, 2003).

2.2.2.2. Aprendizaje y satisfacción estudiantil

La clave de reflexionar acerca de nuestra forma de enseñar consiste en basar nuestro pensamiento en lo que sabemos acerca de la forma de aprender de los estudiantes. El aprendizaje es el resultado de una actividad constructiva entre los actores educativos; de modo que la enseñanza es eficaz cuando se apoya las actividades adecuadas para alcanzar los objetivos curriculares, estimulando a los estudiantes para que adopten un enfoque del aprendizaje. Una enseñanza y una evaluación de baja calidad impacta en los estudiantes que utilizan actividades de aprendizaje inadecuadas. Un buen sistema alinea el método y la evaluación de la enseñanza con las actividades de aprendizaje establecidas en los objetivos, de manera que los aspectos de este sistema apoyan el aprendizaje del estudiante. El sistema se denomina alineamiento constructivo, basado en dos principios del constructivismo: aprendizaje y alineamiento en la enseñanza.

Este sistema es efectivo y produce satisfacción en los estudiantes por el logro de los objetivos propuestos. La responsabilidad docente se centra en conocer los contenidos. Al estudiante le corresponde asistir a las clases, escuchar con atención, tomar apuntes, hacer las lecturas recomendadas y asegurarse de que lo aprendan y puedan repetirlo en su momento (Bigg, 2010).

La satisfacción del estudiante es una característica que le brinda su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en cada situación que le toca vivir que le permitirá un cambio de conducta o actitud, este debe ser el factor que se considere un elemento como indicador de calidad o falta de calidad de una institución. Domínguez (2006) define la satisfacción como el cumplimiento o de

una como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto; lo cual, en términos de investigación se podría plantear como una pregunta en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio origen a una compra determinada. Satisfacción tienen como sinónimo, alegría, placer, gusto, complacencia, gozo, deleite, agrado, bienestar, o sentirse a gusto con lo que se ha aprendido.

2.2.2.3. Los rasgos que definen un aprendizaje eficaz y satisfactorio

Desde el punto de vista de la función biológica y cultural, como desde el punto de vista histórico, revisando las principales concepciones y teorías psicológicas, que han dado cuenta de las principales concepciones y teorías psicológicas. Hemos visto cómo aprender en una función natural de los organismos que deben ser sensibles a los cambios que el mundo produce en ellos, y en sus posibilidades de sobrevivir y reproducirse, y cómo ese aprendizaje, sostenido al cambio cultural, puede significar o necesitar diferentes cosas a causa de las demandas culturales y el enfoque teórico que adoptemos para aprenderlo.

En consecuencia, cualquier concepto que se pretenda componer sobre aprendizaje, debe de extraer las ideas que se comparten en diversas situaciones y modelos teóricos. Debemos tener como concepto básico lo que entendemos como aprendizaje sustantivo, para luego ir añadiendo detalles y así entender las diversas situaciones y necesidades de aprendizaje.

2.2.2.4. Dimensiones de la Variable Satisfacción estudiantil

Falcón (2016), en la investigación “Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria”, señaló que, para evaluar la satisfacción académica utilizó la escala de Flores (2005), que constaba de 30 ítems, dividida en 3 dimensiones: organización de la enseñanza, proceso de enseñanza aprendizaje, instalación e infraestructura. (p. 3)

Tolentino (2014), maestría de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en la investigación denominada: Desempeño didáctico y académico del docente relacionado a la satisfacción de los estudiantes del programa de Complementación Pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013-II, plantea 3 dimensiones: Planificación docente; Clases con predominancia procedimental y Nivel de aprendizaje.

2.3. BASES CONCEPTUALES

- **Docente:** Es aquella persona que se dedica profesionalmente a la enseñanza en forma general o de un área específica y una de las funciones más importantes que tiene es facilitar en lo posible el aprendizaje del estudiante. La palabra deriva del término latino docens, que a su vez procede de docēre (traducido al español como “enseñar”).
- **Desempeño:** Es la representación de situaciones típicas de la vida diaria, con el propósito dar y obtener información, adquirir una mayor comprensión, despertar un mayor interés y conexión en el grupo.

- **Evaluación del desempeño docente:** La evaluación del desempeño docente es un proceso que se realiza para obtener información veraz y confiable con el propósito de verificar y valorar el impacto de los docentes en los estudiantes, el despliegue de sus capacidades pedagógicas, sus emociones, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con alumnos, padres, directivos, colegas y representantes de las instituciones de la comunidad.
- **Satisfacción estudiantil:** La satisfacción de los estudiantes está sujeto al esfuerzo del personal de la institución en el desarrollo de un buen servicio, donde los estudiantes pueden verse a sí mismos como clientes que recibieron el servicio en términos de conocimientos, habilidades y desarrollo humano que esperaba.
- **Estrategias didácticas:** Una estrategia didáctica es el conjunto de procedimientos, apoyados en técnicas de enseñanza, que tienen por objeto llevar a buen término la acción didáctica, es decir, alcanzar los objetivos de aprendizaje.
- **Materiales didácticos:** Los materiales didácticos son todos los objetos, pueden ser dispositivos y aparatos tecnológicos, espacios y lugares culturales, también recorridos medio ambientales, que se utilizan en formas de representación simbólica o pueden ser referentes de la realidad. Se aplican de acuerdo al análisis de los contextos y principios

didácticos para favorecer la reconstrucción del conocimiento y de los significados culturales del currículum.

- **Responsabilidad y desempeño de labores:** Hace referencia a los docentes y a la responsabilidad, que es uno de los valores más importantes del docente, nosotros al ser considerados como modelo del buen comportamiento debemos de cumplir con nuestras funciones dentro de la institución en el tiempo determinado para que el sistema funcione correctamente respetando las normas o reglas de la institución.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe correlación directa significativa entre el desempeño docente en modalidad virtual y la satisfacción del estudiante, en la institución educativa Independencia Americana de la provincia de Canas, 2020.

3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El nivel de satisfacción del estudiante se encuentra a nivel promedio, sobre el desempeño docente bajo la modalidad virtual, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

- Existe correlación directa significativa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión planificación docente, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

- Existe correlación directa significativa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión

desarrollo de las actividades, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

- Existe correlación directa significativa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión nivel de aprendizajes, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

3.2.1. PRIMERA VARIABLE

V1: Desempeño Docente

3.2.2. SEGUNDA VARIABLE

V2: Satisfacción de Estudiantes

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. VARIABLE DESEMPEÑO DOCENTE

Tabla 5

Operacionalización de la Variable Desempeño Docente

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ESCALA	INDICADORES
Conjunto de actividades que un profesor realiza en su trabajo diario como la preparación de clases, asesoramiento de los estudiantes, dictado de clases, calificación de	Es el cumplimiento de las siguientes dimensiones: 1. Estrategias Didácticas 2. Materiales didácticos	Estrategias didácticas	1) Adecuado 2) Regular 3) Deficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos que emplea • Procedimientos que emplea • Técnicas que emplea • Actividades de aprendizaje
		Materiales didácticos		<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y elaboración de medios y materiales didácticos. • Clasificación y Selección de medios y materiales didácticos. • Empleo de medios y materiales didácticos
		Capacidades pedagógicas		<ul style="list-style-type: none"> • Grado de dominio de los contenidos que imparte. • Calidad de su comunicación verbal y no verbal. • Contribución a la formación de

los trabajos, coordinaciones con otros docentes y autoridades de la institución educativa, así como la participación en programas de capacitación. (Fernández, 2002).	3. Capacidades pedagógicas 4. Responsabilidad y desempeño de labores	Responsabilidad y desempeño de labores	valores y al desarrollo de capacidades valorativas. <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para para desarrollar un proceso de reflexión autocrítica • Asistencia y puntualidad a sus sesiones de clase. • Cumplimiento de la normativa. • Grado en que el docente tiene programado su clase. • Relación profesor- alumno
---	---	--	---

3.3.2. VARIABLE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES

Tabla 6

Operacionalización de la Variable Satisfacción de Estudiantes

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores/Items
Es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos. (Cadena et al, 2015).	Resultado que percibe el estudiante referente a la enseñanza impartida en la teoría y práctica de las unidades didácticas comprendidas dentro del plan de estudio de la educación básica.	Agrado del estudiante por la planificación docente.	<p>Explicación de la metodología.</p> <p>1. Al comenzar el año los docentes explican las competencias de cada área y las actitudes que debes desarrollar como estudiante.</p> <p>2. Al comenzar el año los docentes explican la forma de enseñanza de su área.</p> <p>3. Los docentes explican los criterios de evaluación en las sesiones de aprendizaje</p> <p>4. Las sesiones de enseñanza – aprendizaje guardan relación con la planificación realizada por los docentes.</p> <p>Dosificación del tiempo.</p> <p>5. Las sesiones de aprendizaje tienen un adecuado desarrollo de tal manera que realmente aprendas.</p> <p>Elaboración y entrega de materiales didácticos.</p> <p>6. Los docentes elaboran y entregan diferentes materiales para potenciar tu aprendizaje.</p>
		Conformidad del estudiante con el desarrollo de actividades.	<p>Pertinencia de materiales didácticos</p> <p>7. Los materiales utilizados por los docentes guardan relación con la actividad de aprendizaje.</p> <p>Pertinencia de instrumentos de evaluación</p> <p>8. Los docentes identifican diversas estrategias de evaluación (portafolio de evidencias, pruebas escritas, etc.) y selecciona las más apropiadas para cumplir con los criterios de evaluación establecidos en las sesiones de aprendizaje.</p>

Conformidad del estudiante con el nivel de aprendizaje.

9. Los docentes elaboran instrumentos y herramientas de evaluación de acuerdo a la actividades de aprendizaje establecidos en las sesiones de aprendizaje.

Funcionalidad de estrategias

10. Los docentes brindan retroalimentación (reforzamiento) sobre el desempeño y valoración de los progresos de los estudiantes a partir de las evidencias de aprendizaje.

Coherencia entre discurso y que hacer docente.

11. La formación integral recibida en la Institución educativa tanto en lo personal y académico satisface tus expectativas.

12. Sientes que día a día, estas mejorando significativamente en tus aprendizajes en las diferentes áreas.

Satisfacción con los nuevos aprendizajes.

13. Estás conforme con la enseñanza que brindan los docentes en las diferentes áreas.

14. Estás conforme con la relación entre el clases prácticas y teóricas de los docentes.

15. Crees que te estás formando para asumir con responsabilidad tu rol como ciudadano.

Nivel de recepción de asesoramiento del objetivo de la profesión.

16. Crees que los docentes te explican bien los fines de tu educación.

Influencia en la formación profesional técnico.

17. Consideras que has mejorado en cuanto a tus actitudes y conductas para afrontar diferentes retos en tu vida.

18. Considera adecuada la forma de enseñanza que aplican los docentes en tu Institución Educativa.

19. Crees que la forma de enseñanza de tus docentes está influyendo en la mejora de tus aprendizajes.

20 El desempeño profesional del docente está contribuyendo a tu formación.

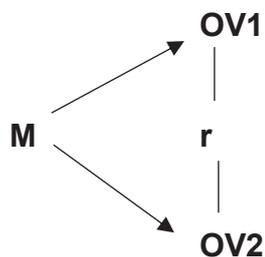
CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación para el presente trabajo es teórica o sustantiva, a través del desarrollo de la investigación se describe a cada una de las variables de estudio, luego se establece la correlación que existe entre ambas variables, y a partir de ello se llega a fortalecer la argumentación teórica a la luz del conocimiento científico.

Por las características de la investigación, el diseño que corresponde es el diseño no experimental, dentro de ella el que se considera es el diseño correlacional transversal; el esquema del diseño se presenta a continuación:



Donde:

M = Muestra de estudio

O = Observación sobre las variables de estudio

V1 y V2 = Las variables en estudio.

r =Niveles de relación existentes entre las variables.

4.2. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis lo constituyen los estudiantes, de acuerdo a la percepción que muestran sobre el desempeño docente en la modalidad virtual y la satisfacción que tienen los propios estudiantes sobre el sistema de trabajo en la educación a distancia.

4.3. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población de estudio la constituyen los 323 estudiantes matriculados en el año escolar en el nivel secundario de la institución educativa en estudio, según registro recabado del sistema SIAGIE de la institución educativa.

Tabla 7

Población de Estudio

GRADOS	SECCIONES	SEXO		SUBTOTAL
		VARONES	MUJERES	
Primero	A	12	08	20
	B	12	08	20
	C	13	06	19
Segundo	A	08	17	25
	B	11	14	25
	C	16	09	25
Tercero	A	09	15	24
	B	13	10	23
	C	15	08	23
Cuarto	A	05	13	18
	B	10	09	19
	C	10	08	18
Quinto	A	11	12	23
	B	12	09	21
	C	10	10	20
			Total	323

Fuente: Registro de matriculados del SIAGIE de la Institución Educativa.

4.4. SELECCIÓN DE MUESTRA

Para la determinación de la muestra de estudio, se aplicó la técnica de muestreo no probabilístico, es decir los sujetos muestrales se determinaron por conveniencia del investigador; para lo cual, el criterio de inclusión para elegir los sujetos muestrales fue: estudiantes matriculados en el cuarto y quinto de secundaria por tener dominio en el uso de las redes sociales y contar con equipo de celular de alta gama y que le permita contestar el cuestionario; estudiantes que tuvieron predisposición para contestar los cuestionarios.

4.5. TAMAÑO DE MUESTRA

El tamaño de la muestra corresponde a los 112 estudiantes que tuvieron la predisposición de contestar los dos cuestionarios a través de la red del internet o por el whatsapp, que en este caso se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 8

Tamaño de Muestra

Grados	Secciones	Varones	Mujeres	Sub total
Cuarto	A	05	13	16
	B	10	09	15
	C	10	08	15
Quinto	A	11	12	21
	B	12	09	20
	C	10	10	19
			Total	112

4.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

Las técnicas que permitirán recoger datos a nivel de campo, son la encuesta para ambas variables, con su correspondiente cuestionario con opciones de respuesta bajo el sistema de tipo Likert.

Los instrumentos que se han hecho uso para recoger los datos a nivel de campo tienen las siguientes características:

-El cuestionario sobre el desempeño docente: el instrumento en mención tiene 20 ítems; para su aplicación en esta investigación se ha hecho uso el instrumento validado por María Cecilia Cortez Pilhuaman, en el trabajo de investigación El desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa “José María Arguedas” Los Olivos –2017, que, para fines de aplicación en nuestra investigación, se han contextualizado a la realidad con los estudiantes que se han recogido los datos. Asimismo, se ha determinado el índice de confiabilidad aplicando el Alfa de Cronbach, el cual dio como valor calculado de 0,887 que según las escalas de valoración es buena, por tanto, los ítems permiten recoger la información sobre la variable en mención.

-El cuestionario sobre la satisfacción estudiantil: el instrumento en mención tiene 20 ítems, con respuesta de opción múltiple bajo las escalas de tipo LÍkert, este instrumento fue validado y determinado su índice de confiabilidad por Luis Antonio Tolentino Sifuentes (2014) en el trabajo de investigación desarrollado, con el título “Desempeño Didáctico y Académico del Docente Relacionado a la Satisfacción de los Estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013 – II”; para la aplicación de este instrumento en la presente investigación, previamente se han contextualizado a la realidad problemática y se aplicó la técnica del Alfa de Cronbach a fin de determinar el índice de confiabilidad del instrumento contextualizado, producto del cálculo dio

un valor de 0,769, de acuerdo a la escala de valoración, es buena, por tanto recogen con precisión la información requerida de la variable en estudio.

4.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El análisis e interpretación de los datos recogidos a nivel de campo, serán procesados aplicando el estadístico para este propósito, en este caso se trata del Rho de Sperman, el que permitirá determinar el nivel de correlación entre las variables en estudio, para dicho efecto se usará el SPSS- versión 25.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO DOCENTE

Tabla 9

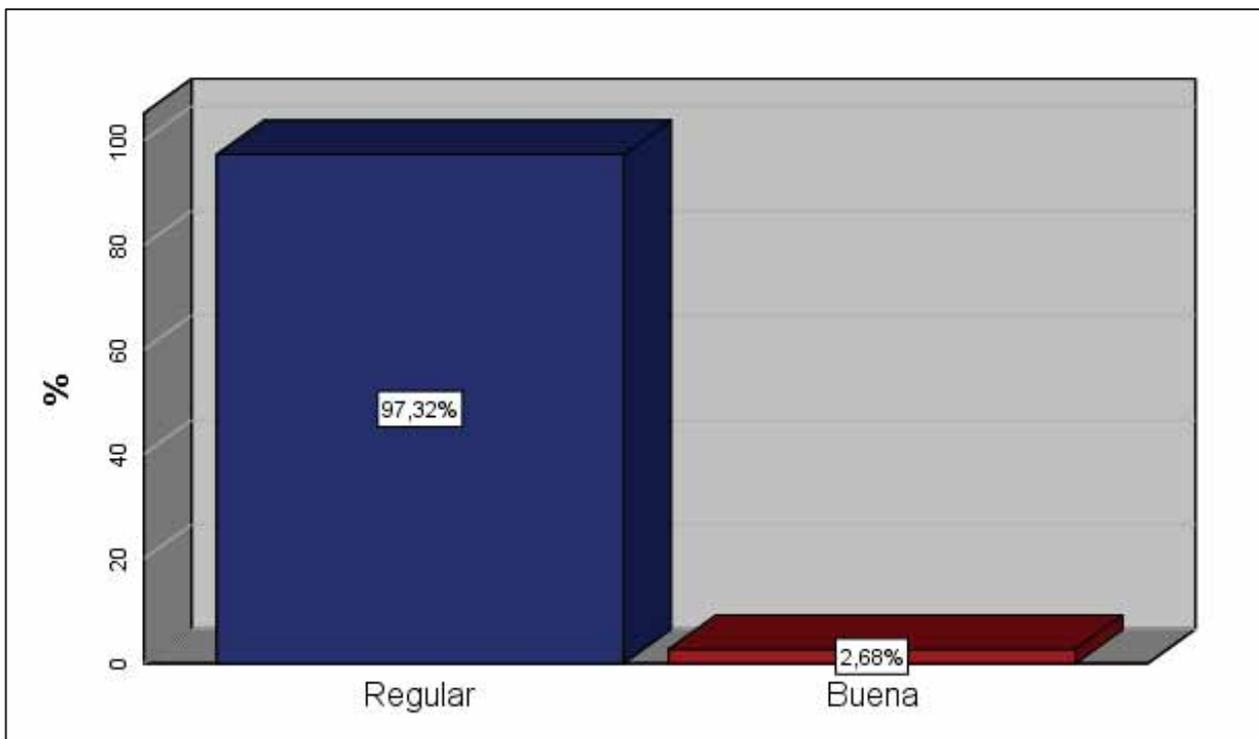
Desempeño docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	109	97,3	97,3	97,3
	Bueno	3	2,7	2,7	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Análisis: En la tabla 9 se presentan los resultados sobre el desempeño docente, según a la respuesta de los estudiantes, en el cual se percibe, que 97,3% de los estudiantes consideran que el desempeño de los profesores es regular y solo el 2,7% de los estudiantes restantes mencionan que el desempeño de los profesores es bueno. Los resultados nos permiten inferir que, los profesores según la percepción de los educandos, no hacen uso diverso de procedimientos de enseñanza, no tienen conocimiento pleno de lo que lograrán en cada área curricular, del mismo modo el uso de los recursos educativos es básico, existe debilidades en el manejo de la ciencia y posiblemente exista debilidades también en la responsabilidad docente.

Figura 1

Desempeño docente



Análisis: En la figura se muestra los mismos resultados de presentados en la tabla 9, lo concerniente al desempeño docente, de acuerdo a la percepción de los estudiantes, se indica que, el 97,3% de los estudiantes consideran que el desempeño de los profesores es regular y solo el 2,7% de los estudiantes restantes mencionan que el desempeño de los profesores es bueno. Los resultados nos permiten inferir que, los profesores según la percepción de los educandos, no hacen uso diverso de procedimientos de enseñanza, no tienen conocimiento pleno de lo que lograrán en cada área curricular, del mismo modo el uso de los recursos educativos es básico, existe debilidades en el manejo de la ciencia y posiblemente exista debilidades también en la responsabilidad docente.

5.2. RESULTADO DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Tabla 10

Dimensión: Planificación docente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	3	2,7	2,7	2,7
Satisfecho	64	57,1	57,1	59,8
Muy satisfecho	45	40,2	40,2	100,0
Total	112	100,0	100,0	

Análisis: En la tabla 10 se presentan los resultados sobre la satisfacción que tienen los estudiantes de la planificación docente, en ella se puede observar que el 57,1% de los estudiantes están satisfechos con la planificación que demuestran los profesores, el 40,2% de los estudiantes se encuentran muy satisfechos y solo el 2,7% de los estudiantes restantes se encuentran insatisfechos. Los resultados nos permiten inferir que la mayoría de los estudiantes tienen conocimiento de las competencias a lograr, de los procedimientos de aprendizaje y de la forma de como se ha de evaluar; así mismo el tipo de desarrollo de las sesiones de aprendizaje responden al tiempo requerido y muchas veces de seguro que se hace uso de materiales didácticos que contribuyan al aprendizaje del estudiante y saben de que se les va evaluar.

Tabla 11*Dimensión: Desarrollo de actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	1,8	1,8	1,8
	Satisfecho	44	39,3	39,3	41,1
	Muy satisfecho	66	58,9	58,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Análisis: En la tabla 11, se presentan los resultados sobre el desarrollo de actividades que cumplen los docentes, según la percepción de los estudiantes, en ella se observa que, el 58,9% de los estudiantes están muy satisfechos con las actividades desarrolladas por el docente, el 39,3% de ellos se encuentran satisfechos y solo el 1,8% de los estudiantes restantes se muestran insatisfechos. Los resultados nos permiten inferir que, posiblemente la mayoría los docentes diversifican las estrategias para el aprendizaje de todos los estudiantes, también hacen uso de los instrumentos de evaluación y brindan retroalimentación en los aprendizajes de los educandos.

Tabla 12*Dimensión: Nivel de aprendizaje*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	5	4,5	4,5	4,5
	Satisfecho	51	45,5	45,5	50,0
	Muy satisfecho	56	50,0	50,0	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Análisis: En la tabla 12 se presentan los resultados sobre la satisfacción que muestran los estudiantes a cerca del nivel de aprendizaje que se logra con el desempeño de los profesores, en el cual se percibe que, el 50% de los estudiantes están muy satisfechos con el nivel de aprendizaje que logran, el 45,5% de ellos están satisfechos y solo el 4,5% de los estudiantes restantes están insatisfechos. Los resultados nos permiten inferir que, posiblemente muchos docentes contribuyen a la formación integral del educando, porque los estudiantes muestran satisfacción a su forma de enseñanza.

Tabla 13

Satisfacción estudiantil

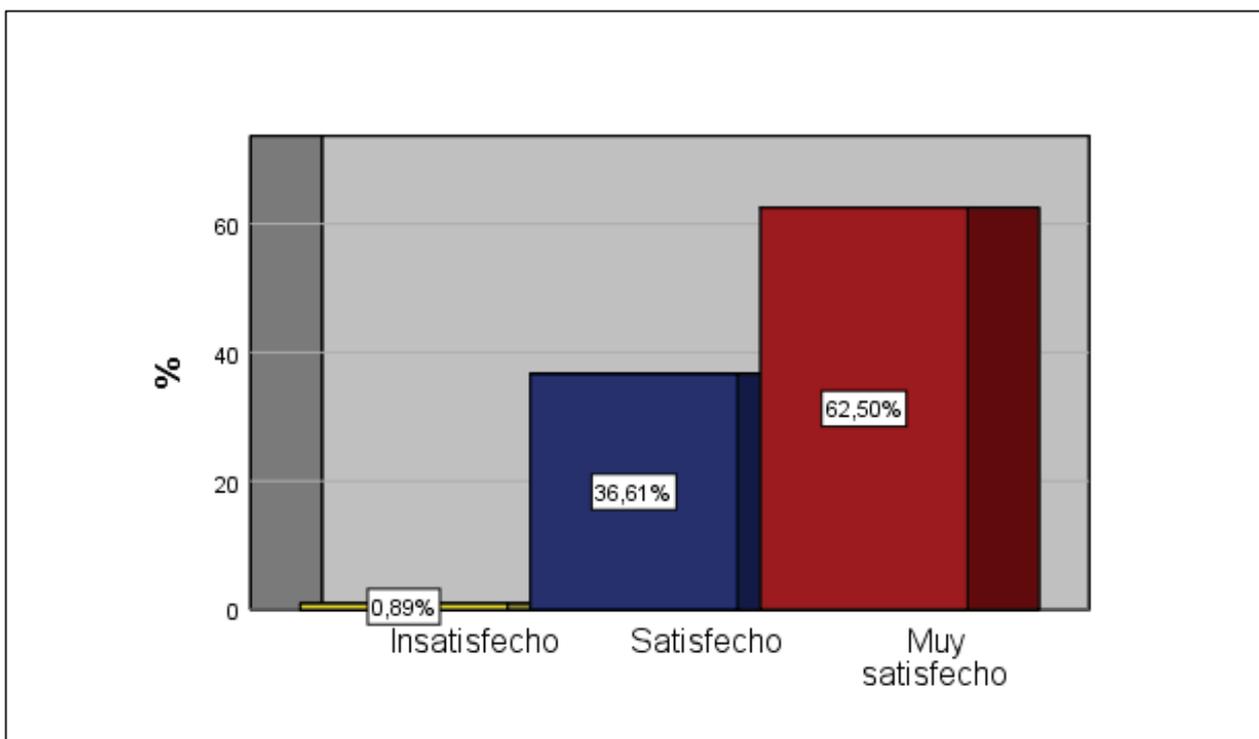
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	,9	,9	,9
	Satisfecho	41	36,6	36,6	37,5
	Muy satisfecho	70	62,5	62,5	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Análisis: En la tabla 13 se presentan los resultados sobre la satisfacción estudiantil, en ella se percibe que el 62,5% de los estudiantes están muy satisfechos con la enseñanza, el 36,6% de ellos están satisfechos y solo el 0.9% de los estudiantes restantes están insatisfechos. Los resultados nos permiten inferir que, la mayoría de los estudiantes muestran conformidad a la labor docente, porque ven pertinente su forma de planificación, en cuanto a los métodos y técnicas de enseñanza y evaluación de sus

aprendizajes, además creen que están contribuyendo en su formación integral.

Figura 2

Satisfacción estudiantil



Análisis: En la figura 2, se presentan los mismos resultados de la tabla 13 sobre la satisfacción estudiantil, en ella se percibe que el 62,5% de los estudiantes están muy satisfechos con la enseñanza, el 36,6% de ellos están satisfechos y solo el 0.9% de los estudiantes restantes están insatisfechos. Los resultados nos permiten inferir que, la mayoría de los estudiantes muestran conformidad a la labor docente, porque ven pertinente su forma de planificación, en cuanto a los métodos y técnicas de enseñanza y evaluación de sus aprendizajes, y creen que están contribuyendo en su formación integral.

5.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para probar las hipótesis de investigación, previamente se plantean las hipótesis estadísticas, que a continuación se tienen:

a). Para la hipótesis general

H1: Existe relación directa significativa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante, en la institución educativa Independencia Americana de la provincia de Canas, 2020.

H0: No existe relación directa significativa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante, en la institución educativa Independencia Americana de la provincia de Canas, 2020.

Tabla 14

Correlación entre la satisfacción estudiantil y el desempeño docente

			Satisfacción estudiantil	Desempeño docente
Rho de Spearman	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	1,000	,415
		Sig. (bilateral)	.	,073
		N	112	112
	Desempeño docente	Coefficiente de correlación	,415	1,000
		Sig. (bilateral)	,073	.
		N	112	112

Análisis: Los resultados de la tabla 14, presentan la correlación existente entre la satisfacción estudiantil y el desempeño docente en la institución educativa en estudio, que de acuerdo a los resultados del estadístico, Rho de Spearman aplicado sobre los datos recogidos, se muestra que no

existe correlación directa entre ambas variables de estudio, porque el valor Rho calculado es 0,415, el p valor hallado es ,073, mayor que 0,05 ($0,073 > 0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, luego podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, no existe correlación directa entre las variables estudiadas.

b) Para las hipótesis específicas

-Para la primera hipótesis específica

Hi: Existe correlación directa significativa entre la planificación docente y el desempeño docente, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

H0: No existe correlación directa significativa entre la planificación docente y el desempeño docente, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

Tabla 15

Correlación entre la planificación docente y el desempeño docente

			Planificación docente	Desempeño docente
Rho de Spearman	Planificación docente	Coeficiente de correlación	1,000	,517
		Sig. (bilateral)	.	,060
		N	112	112
	Desempeño docente	Coeficiente de correlación	,517	1,000
		Sig. (bilateral)	,060	.
		N	112	112

Análisis: Los resultados de la tabla 15, presentan la correlación existente entre la planificación docente y el desempeño docente en la institución educativa en estudio, según la percepción de los estudiantes, que de acuerdo a los resultados del estadístico, Rho de Spearman aplicado sobre los datos recogidos, se muestra que no existe correlación directa entre ambas variables de estudio, porque el valor Rho calculado es 0,517, el p valor hallado es ,060, mayor que 0,05 ($0,060 > 0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, luego podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, no existe correlación directa entre las variables estudiadas.

-Para la segunda hipótesis específica

Hi: Existe correlación directa significativa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión desarrollo de las actividades, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

H0: No existe correlación directa significativa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión desarrollo de las actividades, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

Tabla 16*Correlación entre el desarrollo de actividades y el desempeño docente*

			Desarrollo de actividades	Desempeño docente
Rho de Spearman	Desarrollo de actividades	Coeficiente de correlación	1,000	,528
		Sig. (bilateral)	.	,070
		N	112	112
	Desempeño docente	Coeficiente de correlación	,528	1,000
		Sig. (bilateral)	,070	.
		N	112	112

Análisis: Los resultados de la tabla 16, presentan la correlación existente entre el desarrollo de actividades y el desempeño docente en la institución educativa en estudio, según la percepción de los estudiantes, que de acuerdo a los resultados del estadístico, Rho de Spearman aplicado sobre los datos recogidos, se muestra que no existe correlación directa entre ambas variables de estudio, porque el valor Rho calculado es 0,528, el p valor hallado es ,070, mayor que 0,05 ($0,070 > 0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, luego podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, no existe correlación directa entre las variables estudiadas.

-Para la tercera hipótesis específica

Hi: Existe correlación directa significativa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión nivel de aprendizajes, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

H0: No existe correlación directa significativa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante en la dimensión nivel de aprendizajes, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020.

Tabla 17

Correlación entre el nivel de aprendizaje y el desempeño docente

		Nivel de aprendizaje	Desempeño docente
Nivel de aprendizaje	Rho de Spearman	1	,517
	Sig. (bilateral)		,060
	N	112	112
Desempeño docente	Correlación de Rho de Spearman	,517	1
	Sig. (bilateral)	,060	
	N	112	112

Análisis: Los resultados de la tabla 17 presentan la correlación existente entre la planificación docente y el desempeño docente en la institución educativa en estudio, según la percepción de los estudiantes, que de acuerdo a los resultados del estadístico, Rho de Spearman aplicado sobre los datos recogidos, se muestra que no existe correlación directa entre ambas variables de estudio, porque el valor Rho calculado es 0,517, el p valor hallado es ,060, mayor que 0,05 ($0,060 > 0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, luego podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, no existe correlación directa entre las variables estudiadas.

5.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los resultados de obtenidos producto del recojo de datos a nivel de campo podemos indicar, primero en lo referente al objetivo general, que no existe correlación directa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción de los estudiantes, en la institución educativa Independencia Americana de la provincia de Canas, 2020, porque según los resultados del estadístico, Rho de Spearman aplicado sobre los datos recogidos, se demuestra que no existe correlación directa entre ambas variables de estudio, porque el valor el valor Rho es 0,415, por otra parte el p valor hallado es ,073, mayor que 0,05 ($0,073 > 0,05$).

Los resultados reportados en la presente investigación son contrarias a los resultados obtenidos por Cortez (2018), en su trabajo de investigación titulada “El desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa “José María Arguedas”, en el que tuvo como propósito, determinar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil. Los resultados de la prueba Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.855$) indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 99 % y se rechaza la hipótesis nula (H_0), por tanto, su principal conclusión indica que, existe relación significativa entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa “José María Arguedas” – Los olivos 2017. Las conclusiones de esta investigación no son nada concordantes con los encontrados en nuestra investigación, esto posiblemente porque en

la investigación que se ha desarrollado, fue bajo un trabajo que corresponde a la virtualidad, es decir el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje por línea, mientras que Cortez, desarrollo su investigación bajo las condiciones de una educación presencial, por esta razón la percepción que tienen los estudiantes sobre el desempeño docente y su nivel de satisfacción no van en la misma línea.

CONCLUSIONES

PRIMERO: No existe correlación directa entre el desempeño docente en modalidad virtual con la satisfacción del estudiante, en la institución educativa Independencia Americana de la provincia de Canas, 2020, en base a los resultados del estadístico, Rho de Spearman aplicado sobre los datos recogidos, se muestra en la tabla 14, que no existe correlación directa entre ambas variables de estudio, porque el valor el valor Rho calculado es 0,415, por otra parte el p valor hallado es ,073, mayor que 0,05 ($0,073 > 0,05$), con lo que podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, no existe correlación directa entre las variables estudiadas.

SEGUNDO: El nivel de percepción que tienen los estudiantes al desempeño docente en la modalidad virtual, de acuerdo a los resultados de la tabla 9, es regular según el 97,3% de los estudiantes y solo el 2,7% de los estudiantes restantes mencionan, el desempeño de los profesores como buena, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, durante el 2020, en el que se vivencia una educación virtual.

TERCERO: No existe correlación directa entre el desempeño docente en modalidad virtual y la satisfacción de los estudiantes en la dimensión planificación docente, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020, según a los resultados reportados del estadístico, Rho de Spearman aplicado sobre los datos recogidos, se muestra en la tabla 15, no existe correlación directa entre ambas variables de estudio, porque el valor Rho calculado es 0,517, el p valor hallado es ,060, mayor que 0,05 ($0,060 > 0,05$), por tanto podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, no existe correlación directa entre las variables estudiadas.

CUARTO: No existe correlación directa entre el desempeño docente en modalidad virtual y la satisfacción de los estudiantes en la dimensión desarrollo de las actividades, ya que los resultados reportados del estadístico, Rho de Spearman aplicado sobre los datos recogidos, se muestra en la tabla 16, no existe correlación directa entre ambas variables de estudio, porque el valor Rho es 0,528, el p valor hallado es ,070, mayor que 0,05 ($0,070 > 0,05$), por tanto, podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, no existe correlación directa entre las variables estudiadas.

QUINTO: No existe correlación directa entre el desempeño docente en modalidad virtual y la satisfacción de los estudiantes, en la dimensión nivel de aprendizajes, en la institución educativa Independencia Americana de Canas, 2020, según los resultados

reportados del estadístico, Rho de Spearman aplicado sobre los datos recogidos, se muestra en la tabla 17, no existe correlación directa entre ambas variables de estudio, porque el valor Rho calculado es 0,517, el p valor hallado es ,060, mayor que 0,05 ($0,060 > 0,05$), por tanto podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, no existe correlación directa entre las variables estudiadas.

SUGERENCIAS

PRIMERO: A la autoridad de la institución educativa en estudio, se sugiere utilizar la información recolectada como referente para mejorar las condiciones laborales de sus docentes, buscando el bienestar social, económico y sobre todo mental de sus maestros y generar una satisfacción favorable de parte de sus estudiantes, a pesar de encontrarnos una época muy difícil, frente a las inclemencias del COVID 19.

SEGUNDO: A los Docentes, se sugiere seguir con las iniciativas y motivaciones en la mejora del trabajo docente, para lo cual proyectar la capacitación y actualización pedagógica bajo la modalidad de trabajo remoto o educación virtual, enfatizando en el desarrollo de sus habilidades y destrezas en el adecuado manejo de los entornos virtuales.

TERCERO: Los instrumentos de investigación utilizados en el recojo de datos, si bien es cierto que fueron recontextualizados a la problemática de estudio, pueden servir para su aplicación en futuras investigaciones sobre las variables en estudio, sobre todo en la educación básica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2009). La educación a distancia en República Dominicana. *Revista de Educación superior*(Num. 1-2), 57-62.
- Alves, H., y Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad de da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 73-88.
- Area, M. (2006). *La enseñanza universitaria en tiempos de cambio: El papel de las bibliotecas en la innovación educativa*. Universidad de Burgos. Burgos: Editorial de la Universidad de Burgos.
- Bigg, J. (2010). *Calidad del aprendizaje universitario*. Madrid: Editorial Narcea.
- Blanco, J., y Blanco, R. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria*. Puerto Rico: Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico.
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E., y Gutiérrez, S. (s.f.). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción. *Revista de Educación*. doi:10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238
- Cha, K. (2003). Subjective Well-Being among College Students. *Social Indicators Research*, 455-477.

- Chow, H. (2005). Life Satisfaction among University Students in a Canadian Prairie City: A Multivariate Analysis. *Social Indicators Research*, 139-150.
- Conde, A. (2003). *Potencialidades educativas de la comunicación telemática en un sistema de telecomunicación*. Tesis doctoral, Universidad de Huelva, España.
- Cordón , O., y Anaya, K. (s.f). *Enseñanza virtual: Fundamentos, perspectivas actuales y visión*. Obtenido de <http://cevug.ugr.es/documentos/thales2.pdf>
- De Liévrel, B., Depover, C., y Dillenbourg, P. (2006). *The relationship between tutoring mode and learners use of help tools in distance education*. Editorial Instructional Science. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/41953703>
Accessed: 05-06-2017 00:11 UTC
- Díaz, F. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: Una interpretación constructivista*. México: McGraw-Hill Interramericana editores.
- Farías , G., y Montoya, J. (2009). *Gestión de un entorno virtual de aprendizaje para el desarrollo de competencias profesionales interculturales: una experiencia de educación superior entre México y España*. México: Editorial de la Universidad de Guadalajara.
- Fernández, M. (2002). *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima: Editorial de la Universidad de Lima.
- García, A. (1987). *Hacia una definición de educación a distancia*. Obtenido de <http://www.uned.es/catedraunesco->

ead/articulos/1987/hacia%20una%20definicion%20de%20educacion%20a
%20distancia.pdf

García, A. (1999). *Perspectivas sobre la función tutorial*. Madrid: Editorial UNED.

Gros, B., y Contreras, D. (2006). La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. *Revista Iberoamericana de Educación*(Núm. 42), 42-57.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed. ed.). México: Editorial Mc Graw Hill /Interamericana. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Holmberg, B. (1987). *Growth and structure of distance education*. Great Britain: Billing & Sons Limited, Worcester.

Holmberg, B. (1995). *Theory and practice of distance education*. New York. USA: Editorial Routledge.

Horton, S. (2000). *Web teaching guide*. London: Editorial de la Yale University Press.

Jiménez, A., Terriquez, B., y Robles, J. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nayarit, Nayarit.

Kaplún, M. (1995). *Los materiales de autoaprendizaje. Marco para su elaboración*. Santiago: Editorial UNESCO.

- López, R., Ledesma, S., y Escalera, E. (2009). *Ambientes Virtuales de Aprendizaje*. México: Editorial del Instituto Técnico Profesional.
- Marqués, P. (2000). *Los medios didácticos: componentes, tipología, funciones, ventajas, evaluación*. Obtenido de <http://peremarques.pangea.org/medios.htm>
- Martínez, A., Sánchez, M., y Martínez, J. (2010). Los cuestionarios de opinión del estudiante sobre el desempeño docente. Una estrategia institucional para la evaluación de la enseñanza en Medicina. *Revista Electrónica De Investigación Educativa*, 64-74. Obtenido de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/247/743>
- Mc Isaac, M., y Gunawardena, C. (1996). Distance Education. *Handbook on Research for Educational Communications and Technology*, 403-437.
- Montenegro, I. (2003). *Evaluación del Desempeño Docente*. Bogotá: Editorial de Magisterio.
- Mora, F. (2010). Papel del tutor virtual en la educación a distancia. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 104-109.
- Pagano, C. (2008). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 2-16.
- Ruiz, M., y Aguirre, G. (2013). Quehacer docente, TIC y educación virtual a distancia. *Revista Apertura de la Universidad de Guadalajara*, Vol. 5(Núm. 2), 108-123.

- Ruiz, M., y García, A. (2010). Movilidad virtual en la educación superior, ¿oportunidad o utopía? *Revista Española de Pedagogía*, 243-259.
- Ruzo, S., y Rodeiro, D. (2006). Enseñanza-aprendizaje. En J. Uceda, & B. Senén, *Las TIC en el sistema universitario español: un análisis estratégico*. Madrid: Editorial CRUE.
- Sandoval, A. (s.f.). *Definición de autoaprendizaje*. Obtenido de <http://www.psicopedagogia.com/definicion/autoaprendizaje>
- Segura, A., y Gallardo, M. (2013). *Entornos virtuales de aprendizaje: nuevos retos educativos*. España: Editorial de la Universidad de Granada.
- Tobon, S. (2004). *Formación basada en competencias: pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá: Eco Ediciones.
- UNESCO. (2002). En M. Moore, A. Tait, & Y. Zaporovanny, *Aprendizaje abierto y a distancia. Consideraciones sobre tendencias, políticas y estrategias*. Montevideo, Uruguay: Editorial Trilce.
- Váez, M., Kristenson, M., y Laflamme, L. (2004). Perceived Quality of Life and SelfRated Health among First-Year University Students. *Social Indicators Research*, 221-234.
- Valdés, H. (2000). ¿Cómo evaluar? *Ponencia presentada por Cuba en el Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño Docente*, (págs. 32-48). México.
- Valdés, H. (2004). *El desempeño del maestro y su evaluación*. La Habana - Cuba: Editorial Pueblo y Educación.

Vildoso, J. (2002). *Influencia de la autoestima, satisfacción con la profesión elegida y la formación profesional en el coeficiente intelectual en los estudiantes de tercer año de la Facultad de Educación*. Tesis para optar el grado de Magíster en la Facultad de Educación, UNMSM, Lima.

Zabalza, M. (2008). *Las competencias docentes del profesorado universitario: calidad y desarrollo profesional*. Madrid: Editorial Narcea.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN
CUESTIONARIO: DESEMPEÑO DOCENTE

Suplicamos joven estudiante, contestar el siguiente cuestionario haciendo uso de la escala de valoración del cuadro:

N°	DESEMPEÑO DOCENTE	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	El docente genera espacios de aprendizaje que desarrollan la autonomía, motivación y confianza en los estudiantes.					
2	El docente establece relaciones cálidas con los estudiantes, mediante el desarrollo de una comunicación amable y cordial.					
3	El docente genera momentos de reflexión en los estudiantes sobre las metas personales.					
4	El docente orienta de cómo, se debe aprender en las diferentes áreas.					
5	El docente, actúa y toma decisiones, respetando los derechos de los estudiantes					
6	El docente establece relaciones respetuosas con y entre sus estudiantes y su lenguaje verbal y no verbal, manifiesta buen trato.					
7	El docente demuestra dominio teórico y práctico de su especialidad en las actividades educativas, reflejándose su experiencia profesional.					
8	El docente proporciona información actualizada utilizando la tecnología.					
9	El docente refleja su actualización permanente.					
10	El docente incentiva a los estudiantes a investigar en el internet.					
11	Las clases están bien preparadas para lograr los aprendizajes.					
12	El docente utiliza métodos y técnicas que permiten entender lo que deben aprender los estudiantes.					
13	El docente utiliza materiales educativos en todas las clases.					
14	El docente utiliza videos y grabaciones de sonido para nuestro aprendizaje.					
15	El docente busca que aprendan los estudiantes de forma autónoma y colaborativa.					
16	El docente utiliza diferentes materiales, equipos, herramientas y recursos del internet para mejorar los aprendizajes.					
17	El docente utiliza diversas formas de contestar a nuestras preguntas, de acuerdo a cada uno de los estudiantes.					
18	El docente absuelve las dudas de los estudiantes con dominio y claridad a través del hacer, reparar y construir.					
19	El docente evalúa de acuerdo a lo que deben aprender los estudiantes.					
20	El docente brinda retroalimentación a los estudiantes en base a los resultados obtenidos de manera general.					

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN EDUCACIÓN
CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL**

Suplicamos joven estudiante, contestar el siguiente cuestionario haciendo uso de la escala de valoración del cuadro:

ESCALA	1	2	3	4	5
EQUIVALENCIA	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto

N°	Dimensión/Items	Escala				
		1	2	3	4	5
Agrado del estudiante por la planificación docente						
1	Al comenzar el año los docentes explican las competencias de cada área y las actitudes que debes desarrollar como estudiante					
2	Al comenzar el año los docentes explican la forma de enseñanza de su área.					
3	Los docentes explican los criterios de evaluación en las sesiones de aprendizaje					
4	Las sesiones de enseñanza – aprendizaje guardan relación con la planificación realizada por los docente					
5	Las sesiones de aprendizaje tienen un adecuado desarrollo de tal manera que realmente aprendas.					
6	Los docentes elaboran y entregan diferentes materiales para potenciar tu aprendizaje.					
Conformidad del estudiante con el desarrollo de actividades.						
7	Los materiales utilizados por los docentes guardan relación con la actividad de aprendizaje.					
8	Los docentes identifican diversas estrategias de evaluación (portafolio de evidencias, pruebas escritas, etc.) y selecciona las más apropiadas para cumplir con los criterios de evaluación establecidos en las sesiones de aprendizaje.					
9	Los docentes elaboran instrumentos y herramientas de evaluación de acuerdo a la actividades de aprendizaje establecidos en las sesiones de aprendizaje					
10	Los docentes brindan retroalimentación (reforzamiento) sobre el desempeño y valoración de los progresos de los estudiantes a partir de las evidencias de aprendizaje.					
Conformidad del estudiante con el nivel de aprendizaje						
11	La formación integral recibida en la Institución educativa tanto en lo personal y académico satisface tus expectativas.					
12	Sientes que día a día, estas mejorando significativamente en tus aprendizajes en las diferentes áreas.					
13	Estás conforme con la enseñanza que brindan los docentes en las diferentes áreas.					
14	Estás conforme con la relación entre el clases prácticas y teóricas de los docentes.					
15	Crees que te estás formando para asumir con responsabilidad tu rol como ciudadano.					
16	Crees que los docentes te explican bien los fines de tu educación.					
17	Consideras que has mejorado en cuanto a tus actitudes y conductas para afrontar diferentes retos en tu vida.					

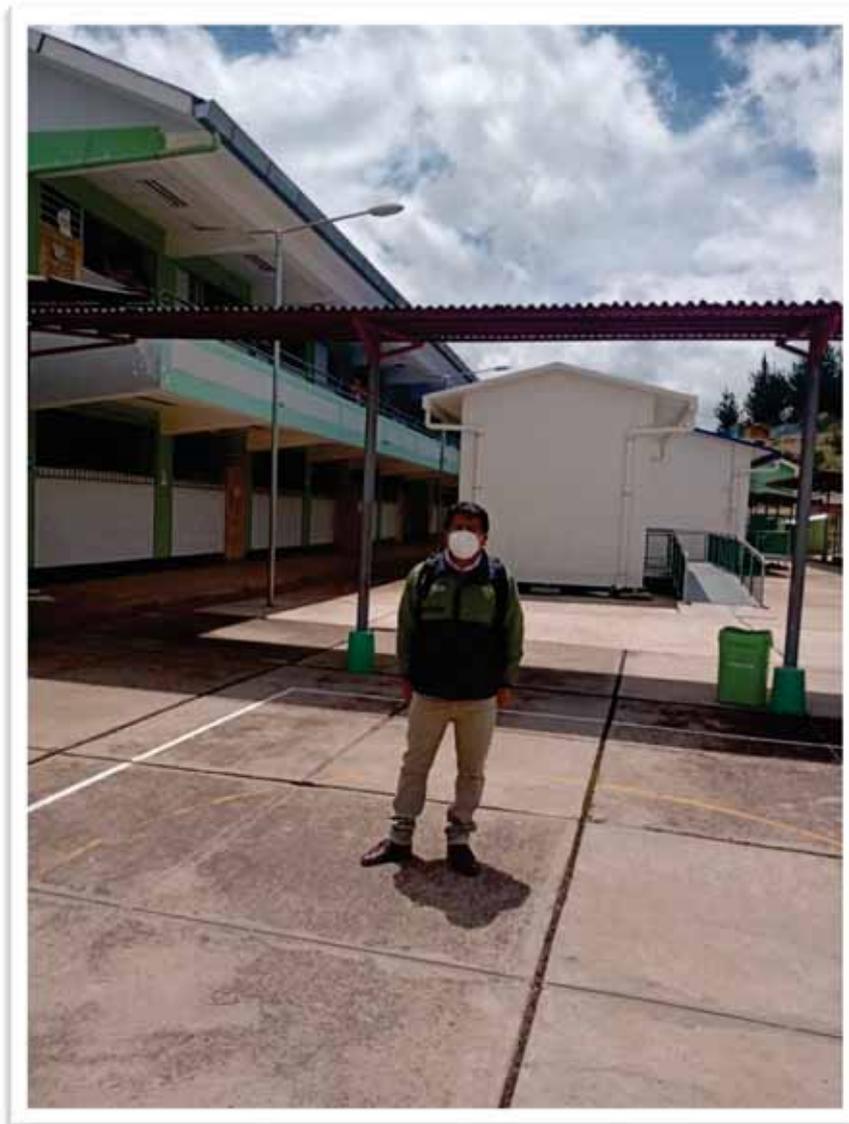
18	Considera adecuada la forma de enseñanza que aplican los docentes en tu Institución Educativa.					
19	Crees que la forma de enseñanza de tus docentes está influyendo en la mejora de tus aprendizajes.					
20	El desempeño profesional del docente está contribuyendo a tu formación.					

PANEL FOTOGRÁFICO

Fotografía 1: En la puerta de ingreso de la I.E Independencia Americana de la provincia de Canas.



Fotografía 2: En el interior de la I.E Independencia Americana de la provincia de Canas.



Fotografía 3: Con el director de la I.E Independencia Americana de la provincia de Canas.





"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "INDEPENDENCIA AMERICANA"
DEL DISTRITO DE YANAOCA, PROVINCIA DE CANAS Y DEPARTAMENTO DEL
CUSCO; QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que el **Br. ILICH DAVID CORTEZ PUMA**, egresado de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, ha aplicado los Instrumentos de Investigación en forma virtual de su Proyecto de Investigación Intitulada "**EL DESEMPEÑO DOCENTE EN MODALIDAD VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL NIVEL SECUNDARIO, EN LA INSTITUCION EDUCATIVA INDEPENDENCIA AMERICANA DE LA PROVINCIA DE CANAS – 2020**", en los docentes y estudiantes de Educación Secundaria de la Institución Educativa Independencia Americana durante el tercer trimestre, a partir del 09 de diciembre al 18 de diciembre del año 2020.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines que viera por conveniente.

Yanaoca, 21 de diciembre del 2020.


MINISTERIO DE EDUCACIÓN
I.E. I.E.C. INDEPENDENCIA AMERICANA
YANAOCA - CANAS

Mg. Jaime Delgado Arteaga
DIRECTOR