

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO**  
**ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA**



**TESIS**

**COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN  
ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNSAAC,  
SEMESTRE 2021 - II.**

**Presentado por:**

Bach. Consuelo Nunura Quehwarucho

Bach. Katerin Adriana Rodriguez Montes

**Para optar al Título Profesional de:**

Licenciada en Educación:

Especialidad Educación Primaria

**ASESOR:**

Dr. Jorge Alberto Solís Quispe

**CUSCO – PERÚ**

**2023**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNSAAC, SEMESTRE 2021-II.  
presentado por: Katerin Adriana Rodríguez Montes con DNI Nro.: 77276068  
presentado por: Consuelo Nunura Quehvarucho con DNI Nro.: 72119445  
para optar el título profesional/grado académico de Licenciados en educación:  
Especialidad: Educación Primaria

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 7 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 03 de enero de 2023

Firma

Post firma Dr. JORGE ALBERTO SOLÍS QUISPE

Nro. de DNI 23925229

ORCID del Asesor 0000-0001-8630-1493

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid:27259:192641246

NOMBRE DEL TRABAJO

**COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE E**

AUTOR

**CONSUELO NUNURA**

RECUENTO DE PALABRAS

**14055 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**80153 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**94 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 3, 2023 11:41 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 3, 2023 11:43 PM GMT-5**

● **7% de similitud general**

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

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente

## **DEDICATORIA**

*A mi Dios que ilumina mi camino y guía mis pasos para seguir adelante.*

*Con todo mi amor a mi mamita querida que con su infinito amor y sacrificio me apoya para lograr mis metas.*

*A mi hermana Glorita por ser la mejor hermana del mundo y uno de los regalos más bonitos que Dios me dio.*

*A mi Arely Nahiara por ser la Luz y motivo para seguir adelante.*

**CONSUELO**

*A mi padre celestial, que con su amor infinito me llena de paz y alegría.*

*Para el primer hombre de mi vida, mi papito bello, fuente de amor, que con sus memorables consejos me motiva a seguir adelante. Te amo papito.*

*A mi hermosa tía Regina, por ser una grandiosa madre que me acompaña y brinda su cariño incondicional.*

*La mujer más guerrera y valiente, mi hermanita, que es mi compañera y confidente, amiga, hermana, mujer. Stephany.*

*Para alguien especial, que me cuida desde arriba y que aún vive en mi corazón, por sus enseñanzas y sabiduría que son parte de mi formación integral.*

**ADRIANA**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por su inmenso amor, por acompañarnos en el transcurso de esta carrera, por ser nuestra fuerza en momentos difíciles, por ayudarnos a poder seguir adelante y darnos la valentía para no rendirnos en el camino

. Agradecemos de manera especial a nuestros queridos y recordados docentes que fueron de inspiración para seguir en el hermoso camino filantrópico de la educación.

A nuestra segunda casa de estudios, nuestra alma mater UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO. Especial reconocimiento al Dr. JORGE ALBERTO SOLÍS QUISPE, por el apoyo brindado y compromiso en el desarrollo de este estudio.

## **PRESENTACIÓN**

Señor Decano de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y señores miembros del jurado.

En aplicación del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, se pone a vuestra disposición la investigación titulada: **COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNSAAC, SEMESTRE 2021-II**. Para optar al título profesional de Licenciadas en Educación especialidad de Primaria.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre las Competencias digitales y satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de educación primaria de la UNSAAC, semestre 2021- II.

Los resultados constituyen fuente valiosa de información que aportará a investigaciones futuras en cuanto a las competencias digitales y la satisfacción académica no solo en alumnos universitarios, si no que puede ampliarse a la población estudiantil de colegios e institutos.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
PRESENTACIÓN .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv

### CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. Justificación de la investigación .....	4
1.3.1. Justificación teórica.....	4
1.3.2. Justificación práctica .....	5
1.3.3. Justificación metodológica.....	5
1.3.4. Justificación social.....	5
1.4. Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la Investigación (estado de arte) .....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	7

2.1.2. Antecedentes nacionales .....	9
2.1.3. Antecedentes locales .....	11
2.2. Bases legales de la investigación .....	12
2.3. Bases Teóricas.....	13
2.3.1. Competencias digitales.....	13
2.3.2. Satisfacción Académica .....	24
2.4. Marco Conceptual .....	29

### CAPÍTULO III HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis.....	32
3.1.1. Hipótesis General .....	32
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	32
3.2. Identificación de Variables .....	33
3.3. Operacionalización de Variables .....	34

### CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica .....	36
4.2. Tipo y nivel de la investigación .....	36
4.3. Diseño de Investigación .....	37
4.4. Población de estudio y unidad de análisis.....	38
4.4.1. Población.....	38
4.4.2. Tamaño de Muestra .....	38
4.4.3. Técnicas de selección de muestra.....	39
4.5. Técnicas de recolección de Información.....	40
4.6. Prueba de Confiabilidad y Validez de los Instrumentos .....	40
4.6.1. Método de análisis de datos .....	40
4.7. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	41
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la Información .....	41
4.8.1. Escala de interpretación descriptiva.....	41
4.8.2. Fiabilidad del instrumento.....	42

CAPÍTULO V  
RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados .....	45
5.1.1. <i>Resultados descriptivos de la variable Competencias digitales</i> .....	45
5.1.2. <i>Resultados descriptivos de la variable satisfacción académica</i> .....	54
5.2. Prueba de Normalidad .....	60
5.2.1. <i>Prueba de Normalidad de las Variables</i> .....	60
5.3. Prueba de Hipótesis .....	61
5.3.1. <i>Hipótesis general</i> .....	61
5.3.2. <i>Hipótesis específica 1</i> .....	62
5.3.3. <i>Hipótesis específica 2</i> .....	64
5.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
CONCLUSIONES .....	68
RECOMENDACIONES .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	70
ANEXOS .....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Matriz de Operacionalización</i> .....	35
<b>Tabla 2</b> <i>Población de estudio</i> .....	39
<b>Tabla 3</b> <i>Tamaño de muestra</i> .....	40
<b>Tabla 4</b> <i>Descripción de la Baremación</i> .....	42
<b>Tabla 5</b> <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	43
<b>Tabla 6</b> <i>Genero de los Estudiantes</i> .....	44
<b>Tabla 7</b> <i>Edad de los estudiantes de Educación Primaria de la UNSAAC</i> .....	45
<b>Tabla 8</b> <i>Semestre de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de La UNSAAC</i> .....	45
<b>Tabla 9</b> <i>Información y alfabetización del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II</i> .....	46
<b>Tabla 10</b> <i>Comunicación y colaboración del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021</i> .....	47
<b>Tabla 11</b> <i>Creación de contenidos del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II</i> .....	49
<b>Tabla 12</b> <i>Seguridad del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II</i> .....	50
<b>Tabla 13</b> <i>Resolución de problemas del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II</i> .....	51
<b>Tabla 14</b> <i>Dimensiones de la variable Competencias digitales</i> .....	52
<b>Tabla 15</b> <i>Competencias digitales del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II</i> .....	54
<b>Tabla 16</b> <i>Calidad del servicio de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II</i> .....	55

<b>Tabla 17</b> <i>Satisfacción de expectativas de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II</i> .....	56
<b>Tabla 18</b> <i>Dimensiones de la variable satisfacción académica</i> .....	57
<b>Tabla 19</b> <i>Satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II</i> .....	59
<b>Tabla 20</b> <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.</i> .....	60
<b>Tabla 21</b> <i>Competencias digitales y satisfacción académica</i> .....	62
<b>Tabla 22</b> <i>Competencias digitales y calidad del servicio</i> .....	63
<b>Tabla 23</b> <i>Competencias digitales y satisfacción de expectativas</i> .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Género de los estudiantes</i> .....	44
<b>Figura 2</b> <i>Información y alfabetización</i> .....	46
<b>Figura 3</b> <i>Comunicación y colaboración</i> .....	48
<b>Figura 4</b> <i>Creación de contenidos</i> .....	49
<b>Figura 5</b> <i>Seguridad</i> .....	50
<b>Figura 6</b> <i>Resolución de problemas</i> .....	51
<b>Figura 7</b> <i>Dimensiones de la variable Competencias digitales</i> .....	53
<b>Figura 8</b> <i>Competencias digitales</i> .....	54
<b>Figura 9</b> <i>Calidad del servicio</i> .....	56
<b>Figura 10</b> <i>Satisfacción de expectativas</i> .....	57
<b>Figura 11</b> <i>Dimensiones de la variable satisfacción académica</i> .....	58
<b>Figura 12</b> <i>Satisfacción académica</i> .....	59

## RESUMEN

La presente investigación intitulada: Competencias digitales y la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre las Competencias digitales y satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II. La metodología utilizada en la investigación fue de tipo básica, nivel de investigación correlacional, el enfoque es cuantitativo y el diseño metodológico fue no experimental - transversal. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de información asimismo se empleó también el cuestionario como instrumento. La población corresponde a 338 estudiantes universitarios matriculados en el semestre académico 2021-II, de donde solo se consideró a 150 estudiantes a los cuales se les hizo la encuesta virtual posteriormente los datos que se obtuvieron fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS con el cuál se obtuvieron las tablas y figuras de las variables en estudio, se utilizó el estadístico de prueba Kolmogorov Smirnov y Rho de Spearman para analizar las variables de estudio y las pruebas de hipótesis. También se llevó a cabo una validación por juicios de expertos para así poder asegurar la confiabilidad de los datos. Los resultados de la investigación mostraron que existe una relación positiva media entre las variables, debido a que se tuvo un resultado de correlación 0.789, concluyendo que las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

***Palabras clave:*** competencias digitales, satisfacción académica.

## ABSTRACT

The present research entitled "Digital skills and academic satisfaction of students at the UNSAAC Professional School of Primary Education, semester 2021-II" had the general objective of determining the relationship between digital skills and academic satisfaction of students at the school. UNSAAC Primary Education professional, semester 2021-II. The methodology used in the research was applied, correlational research level, the approach is quantitative and the methodological design was non-experimental - transversal. The survey was used as an information collection technique, and the questionnaire was also used as an instrument. The population corresponds to 338 university students enrolled in the 2021-II academic semester, from which only 150 students were considered, to whom the virtual survey was carried out. Subsequently, the data obtained were analyzed using the SPSS statistical program with which the The tables and figures of the study variables were obtained, Kolmogorov Smirnov square test statistic and Spearman Rho were used to analyze the study variables and hypothesis tests. Validation by expert judgment was also carried out to ensure the reliability of the data. The results of the research showed that there is a medium positive relationship between the variables, due to a correlation result of 0.789, concluding that the teacher's digital skills have a significant relationship with the academic satisfaction of the students of the professional school of Education. UNSAAC Primary, semester 2021-II.

**Keywords:** digital skills, academic satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como propósito determinar la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de educación primaria de la UNSAAC.

La investigación viene a ser un aporte sustancial para generar competencias digitales de los docentes, este aspecto contribuirá en mejorar la satisfacción académica y servirá de material para realizar futuras investigaciones. La obtención de resultados fue por medio de las encuestas que han sido aplicadas vía online hacia los estudiantes.

Así mismo, con esta investigación, determinar los aspectos críticos a fin de generar una línea de base respecto a las competencias digitales docente y la satisfacción académica de los alumnos de la escuela profesional de educación primaria de la UNSAAC.

El contenido del estudio se muestra seguidamente en los siguientes capítulos:

El *Primer Capítulo*, está orientado al Planteamiento del problema, dentro del cual se ha contextualizado el ámbito de estudio y la problemática en torno a la cual se formuló los problemas, objetivos y la justificación correspondiente; así mismo abarcó las limitaciones dentro de la indagación.

El *Segundo Capítulo*, está concerniente al Marco teórico y conceptual, donde están los antecedentes, las bases teóricas, y conceptos.

El *Tercer Capítulo*, contiene la elaboración de las hipótesis, así como las variables y la operacionalización de las mismas.

El *Cuarto Capítulo*, considera toda la metodología utilizada, identificando el tipo, nivel, diseño, también se tienen a la población y la muestra, las técnicas e instrumentos para obtener información, técnicas de tratamiento de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de información.

El *Quinto Capítulo*, abarca todo el análisis de los resultados, haciendo la caracterización respectiva de unidad de análisis, y su interpretación de cada una. También se incluye la discusión de los resultados de acuerdo a los antecedentes indicados anteriormente.

Por último, se mencionan las *Conclusiones y Recomendaciones* pertinentes que son necesarias, asimismo se incorpora la Bibliografía referidas a la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Situación problemática**

A nivel mundial la educación sufrió un cambio brusco a causa del confinamiento que produjo el virus del SARS COV 2, debido a ello el contexto de aprendizaje cambió por completo.

Según la (UNESCO, 2020) en 180 países a nivel mundial, más de 1520 millones de alumnos resultaron perjudicados gracias al cierre de las instituciones educativas en todas las modalidades y niveles, por lo que se produjo que 63 millones de docentes y el 87% de los alumnos en el mundo tuvieron que adaptarse a cambios en el proceso de enseñanza y aprendizaje. El cambio forzado de la educación a la modalidad virtual hizo patente carencias y desigualdades como la disponibilidad de medios tecnológicos y la capacidad docente para poder ejercer sus competencias digitales.

Asimismo, en América latina la UNESCO (2020) dieron a conocer que en 18 países las autoridades gubernamentales colaboraron con la entrega de dispositivos digitales, cursos en línea, recursos web entre otros. Es así el caso de San Salvador donde se capacitó a 100 especialistas técnicos del Ministerio de educación para ayudarlos en el proceso de digitalización de la educación Salvadoreña, con el objetivo de que puedan dar soporte

técnico a los más de 46000 docentes, para que puedan fortalecer sus capacidades y ayudarlos a impartir clases virtuales.

En el Perú el Ministerio de Educación (MINEDU) también implementó plataformas digitales de fortalecimiento docente, una de las más relevantes es (PERÚEDUCA, 2020) cuya finalidad fue fortalecer las competencias digitales en los docentes y los alumnos

A nivel regional se ha observado que la mayoría de docentes y estudiantes de los diferentes niveles educativos fueron afectados por la pandemia, situación que se evidenció en instituciones públicas como la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, donde se observó que existe una brecha en el conocimiento con respecto a las plataformas digitales.

De acuerdo a Ramírez & Vilca (2022), en su estudio realizado en la Universidad Nacional a los estudiantes, se evidencio los siguientes resultados : El uso de las herramientas digitales mejoran el desarrollo de las competencias digitales en los estudiantes, donde se menciona que el uso de la herramientas de gasificación mejoran las competencias digitales, esta misma tiene un nivel de significancia de 1%, donde se demuestra que la mayoría de estudiantes demostraron resultados favorables después del uso de las herramientas, del mismo modo se menciona una mejora con respecto a la alfabetización digital de los estudiantes, donde el 86% de los estudiantes demostraron el desarrollo, con respecto a las calificaciones obtenidas de acuerdo a la evaluación del uso de herramientas en el desarrollo de la seguridad de los estudiantes el 53% de los estudiantes obtuvieron una calificación de alta y un 40% tuvo una calificación de muy alta.

En nuestro contexto local. Tal efecto se evidenció en la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación particularmente en la Escuela profesional de Primaria, semestre 2021II de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, también sufrieron las consecuencias del COVID - 19 por ende como consecuencia se impartió clases de manera remota usando plataformas digitales como el Classroom, Google Drive, Meet, Gmail, Moodle, Blackboard Ultra, etc. Para el proceso de enseñanza y aprendizaje, esta nueva modalidad evidenció una brecha considerable en cuanto a la formación docente y las competencias digitales ya que se manifestó en muchas oportunidades solicitudes de apoyo técnico por parte de los docentes y estudiantes para hacer uso de estas plataformas virtuales que fueron evidenciadas en las sesiones de clase, esto generó insatisfacción en los estudiantes universitarios.

Según: Vargas (2019). Las competencias digitales son habilidades, destrezas aquellas que desarrolla el profesor universitario en su labor docente y el estudiante en su proceso de aprendizaje. Por otro lado, las nuevas tecnologías de información y comunicación han generado diferentes programas computacionales, herramientas tecnológicas gratuitas y de pago, el objetivo del presente trabajo es describir las competencias digitales existentes vinculadas con las nuevas tecnologías de información y comunicación, además, pretende identificar los ambientes flexibles, colaborativos, científicos, participativos y personalizados que se presentan con la integración de herramientas digitales. La integración y aplicabilidad de las competencias digitales integradas con las herramientas tecnológicas son determinantes en el desarrollo educativo, investigativo, profesional y otros.

En efecto, Es importante garantizar que éste acceso satisfaga por tener características propias tanto a las necesidades de los docentes y estudiantes.

Frente a esta situación se decide plantear ésta problemática con la finalidad de estudiar la situación y satisfacción de estudiantes frente a las competencias digitales, de este modo plantear recomendaciones para el adecuado desarrollo del aprendizaje en los estudiantes de la escuela profesional.

## **1.2. Formulación del problema**

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

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### ***1.3.1. Justificación teórica***

El estudio, determinó el efecto de las competencias digitales del docente en la satisfacción académica de los alumnos universitarios, ello permitió ampliar el campo cognoscitivo sobre las variables que se estudiaron en este trabajo de investigación. El trabajo de investigación se argumenta teóricamente, contrastando las teorías mediante la revisión de la literatura, acervos documentarios e investigaciones anteriores sobre las variables antes mencionadas.

Este trabajo de investigación no pretende generar nuevos conocimientos, más por el contrario, los resultados obtenidos serán un complemento más a las bases teóricas abordadas, que servirán de referencia a futuros trabajos referentes al tema de indagación.

### ***1.3.2. Justificación práctica***

La investigación aportó recomendaciones que pretendieron dar soluciones a los problemas prácticos dentro la población de estudio, dado que se identificaron aquellos factores que han ido afectando a las variables.

El trabajo contribuirá a mejorar la satisfacción estudiantil de los alumnos de la Facultad de Educación, fortaleciendo las competencias digitales de los docentes.

### ***1.3.3. Justificación metodológica***

La indagación tiene por finalidad la descripción de las variables y determinar el efecto que se da entre la “competencias digitales docente” y la “satisfacción académica”; ello se logró a través del uso de software e instrumentos de medición u obtención de información como: la guía de la entrevista, el cuestionario de preguntas, los cuales coadyuvaron en la sistematización y ampliación de contenidos conceptuales. Estos instrumentos fueron validados por expertos; luego mediante el estadístico Alfa de Cronbach se verificó la confiabilidad que tienen, para otorgarle exactitud y consistencia al momento de aplicarlas en la investigación y determinar la varianza de las respuestas.

### ***1.3.4. Justificación social***

Las conclusiones y resultados obtenidos del estudio tuvieron un aporte en la escuela de Educación, porque permitió que se genere una mejora en las competencias digitales docentes al ser aplicadas en la instrucción de los alumnos como futuros profesionales.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

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

Determinar la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.
- b. Determinar la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación (estado de arte)

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Martínez & Garces (2020) realizaron el siguiente trabajo “*Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19*”. Universidad Simón Bolívar, Colombia. Cuyo objetivo principal del estudio fue: determinar las competencias digitales de los docentes frente a la implementación de la educación virtual, el método del estudio fue cuantitativo – descriptivo y la data se obtuvo a través del cuestionario que fue aplicada a 52 docentes.

El estudio concluye que se debe de implementar estrategias de fortalecimiento de competencias digitales docentes, así mismo en cuanto a competencias esenciales que son 5, se determinó lo siguiente:

- a. Respecto a la información recabada y alfabetización, se concluye que la información digital debe de recopilarse de fuentes confiables y así mismo se deben de almacenar para su posterior utilización.
- b. Respecto a la comunicación y cooperación, se concluye que la intercomunicación entre docentes y universitarios debe de ser fluida, por lo cual se debe de realizar haciendo uso de diversos formatos para compartir contenidos a través de experiencias que permitan el fortalecimiento de dichas relaciones.

- c. En cuanto a la elaboración de contenido digital, se identificó que es una de las competencias más débiles ya que en la práctica los docentes presentan dificultades en la creación de material digital, por lo cual se concluye que se debe alcanzar un crecimiento referido a la alfabetización digital.
- d. En cuanto a la seguridad, también identificó que es una de las competencias débiles por lo cual se concluye que es necesario que se garantice la protección y seguridad al manejar información dentro de la red.
- e. Con respecto a la resolución de problemas, se encuentra altamente desarrollada por lo cual los docentes resuelven las competencias digitales fácilmente dentro del dictado de asignaturas.

Eras (2021) realizó el estudio titulado “Competencias Digitales y Satisfacción Universitaria en Tiempos de Pandemia en una Universidad en el Ecuador, 2021. Universidad Cesar Vallejo, Perú”.

Cuyo objetivo principal fue determinar: la influencia de las Competencias digitales y satisfacción universitaria en tiempos de pandemia, así mismo la investigación es de tipo básica, cuantitativo y tiene por diseño el no experimental – correlacional; los datos se obtuvieron mediante la encuesta que se aplicó a 30 docentes y 30 universitarios.

El estudio demostró que existe correspondencia positiva alta entre competencias digitales y la satisfacción universitaria, en cuanto al objetivo general, se demostró que las “competencias digitales y la satisfacción de los aprendizajes” tienen una correlación positiva alta, por lo cual se evidencia que las competencias digitales influyen positivamente en la satisfacción universitaria:

- a. En cuanto al primer objetivo se demostró que “existe correlación positiva baja entre la información y alfabetización informacional y la calidad de procesos de enseñanza”.

- b. Respecto al segundo objetivo se demostró que la comunicación y colaboración influyen positivamente en la calidad del proceso de evaluación.
- c. En cuanto al tercer objetivo se demostró que la creación de contenidos digitales e interacción influyen positivamente en la calidad de recursos.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Alfaro (2021) en la investigación “Competencias Digitales Docente y Satisfacción Académica en Estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una Universidad Privada de Trujillo, 2021”. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú.

Cuyo propósito general fue “determinar la relación que existe entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica estudiantil”, así mismo, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, cuyo nivel de investigación básico y diseño no experimental – correlacional; la información se recopiló a través del cuestionario de preguntas que se aplicó a 36 estudiantes.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- a. Las competencias digitales docente se relacionan de manera directa con la satisfacción académica.
- b. La competencia digital docente se encuentra entre un nivel medio - alto y la percepción estudiantil en cuanto a la competencia digital docente lo respalda al no percibirlos como bajos.
- c. La satisfacción académica se encuentra en un nivel alto, lo cual se respalda a través de la percepción estudiantil al no percibirla en un nivel bajo.
- d. Respecto a las dimensiones de la competencia digital docente, se concluye que éstas se relacionan significativa y moderadamente con la satisfacción académica.

Silva (2018) en el estudio “*Competencias digitales de los docentes y desempeños pedagógicos en el aula*”. Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú.

Cuyo propósito general fue “determinar la relación existente entre las competencias digitales de los docentes y el desempeño pedagógico en el aula”, así mismo el diseño del estudio fue no experimental – transversal, con un enfoque cuantitativo y alcance correlacional; para se aplicó el cuestionario a 165 docentes.

El estudio llegó a las siguientes conclusiones respecto a las Competencias Digitales:

- a. “Las competencias intelectuales se vinculan de manera positiva con el desempeño de planificación del trabajo pedagógico”.
- b. “Las competencias didáctico – metodológicas se vinculan de manera positiva con el desempeño de empleo de recursos virtuales educativos”.
- c. “Las competencias digitales Cognitivas se vinculan de manera positiva con el desempeño de la organización del tiempo del trabajo pedagógico”.
- d. “Las competencias digitales se vinculan de manera positiva con el desempeño docente en el aula”.

(Uribe, 2021) en su investigación titulada “*Educación Superior en tiempos de Covid-19: Un análisis de los patrones de interrupción de estudios para el caso peruano*”. Universidad de Piura 2021, Piura Perú.

El estudio tuvo como objetivo “detallar los patrones de interrupción de estudios para el caso peruano en el área de la Educación Superior específicamente la universitaria.”

Dicho estudio concluyó en lo siguiente con respecto a la educación superior en tiempos de pandemia.

- a. Debido a los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante la carrera de Economía en la Universidad de Piura-Campus Lima, el autor dispone de los recursos técnicos y éticos que le han permitido desenvolverse de forma adecuada en las distintas experiencias laborales de su carrera profesional, en la que pudo especializarse en el ámbito de las políticas públicas analizando temas vinculados

al campo educativo desde las políticas públicas, usando herramientas de análisis cuantitativas y cualitativas, aunadas a una perspectiva íntegra de servicio a la sociedad.

- b. En lo que respecta al análisis de los patrones de interrupción de estudios para el caso peruano, se muestra en primer lugar los efectos a nivel global y latinoamericano de la pandemia vinculada a la aparición y propagación de la COVID-19 durante los primeros meses del 2020 y su relación con el sector educativo, en particular el nivel Superior, negativo en todos sus ámbitos por la suspensión de actividades presenciales y la difícil adaptación a un entorno virtual de enseñanza

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Álvarez (2022), realizó su trabajo, cuyo título es “*Uso de las TICS y las competencias digitales docentes del instituto de idiomas UNSAAC 2021*”. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco – Perú.

Cuyo propósito buscó determinar la asociación y el nivel de direccionalidad del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) y las competencias digitales docente, así mismo el estudio es de tipo básica, fue de nivel correlacional y por diseño no experimental – transversal; el cuestionario fue aplicado a 77 docentes.

El estudio concluye lo siguiente:

- a. Las instituciones educativas y las competencias digitales docente se asocian directamente y en un nivel alto.
- b. Los hábitos de aprendizaje y las competencias digitales se asocian directamente en un nivel medio.
- c. Los hábitos de aprendizaje y las competencias digitales docente se asocian directamente en un nivel medio.

d. Las (TIC) y las competencias digitales se asocian directamente en un alto nivel.

Aquino (2019), la investigación “Competencias digitales y conocimiento del ARCGIS, en los docentes de la especialidad de ciencias sociales de la provincia de Paruro.”. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco – Perú.

Cuyo propósito radica en medir la relación entre el ArcGIS y las competencias digitales en los docentes. El estudio fue cuantitativo, nivel descriptivo y diseño correlacional – transversal; la población estuvo conformada por los docentes pertenecientes a la especialidad de Ciencias Sociales.

El estudio concluye que el ArcGIS se relaciona significativamente con las competencias digitales.

Huamán (2021), El trabajo fue “Evaluación de las competencias digitales de los docentes de la Universidad Nacional Diego Quispe Tito – 2019, usando ecuaciones estructurales”. Universidad Andina del Cusco, Cusco – Perú.

El objetivo principal busca comprobar el nivel de las competencias instrumentales de los docentes de la UNDQT, usando ecuaciones estructurales, así mismo esta indagación es descriptiva, diseño no experimental - transeccional; para obtener la data se aplicó una encuesta a 97 docentes.

El estudio concluye lo siguiente, las competencias evidencian una relación regular y baja entre los docentes.

## **2.2. Bases legales de la investigación**

La Ley N°28044 de Educación (2003), en nuestro país ha establecido las directrices genéricas en torno al sistema educativo con el que cuenta nuestra nación; dicha ley indica que el propósito de la educación en el Perú es la formación de personas promover la enseñanza y consolidar la identidad y autoestima a través de una adecuada integración en la

sociedad, contribuyendo a que esta sea democrática e inclusiva. Así mismo el desarrollo sostenible de un país tiene como base la educación de calidad.

La ley universitaria tiene por finalidad la calidad de enseñanza en las instituciones de carácter superior, por lo cual refiere que los docentes deben de mejorar continuamente en el proceso de enseñanza a través de la investigación, en beneficio de la sociedad y planificación Universitaria (Congreso de la Republica, 2014; CONGRESO, 2014).

La Resolución NRO. CU- 141 -202 (UNSAAC, 2020), La Resolución emitida en el periodo de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Central, respecto a la lucha contra la pandemia COVID-19, el Señor Vicerrector Académico, eleva la Propuesta De Reglamento De Educación Virtual Para El Aprendizaje De Los Estudiantes De La UNSAAC Y Formato De Silabo; precisando que ambos documentos fueron elaborados por su teniendo el carácter de urgentes para el inicio del Semestre Académico 2020-I.

La Resolución Viceministerial 085- (MINEDU, 2020), El Ministerio de Educación aprobó el documento normativo denominado, Orientaciones Para La Continuidad Del Servicio Educativo Superior Universitario, en el marco de la emergencia sanitaria, a nivel nacional, dio lineamientos y bases para efectuarse las clases remotas, así como principios y disposiciones efectivas.

## **2.3. Bases Teóricas**

### ***2.3.1. Competencias digitales***

Lévano et al. (2019), sostienen que estas competencias se encuentran ligadas a los constantes avances tecnológicos en las TIC, las cuales se aplican en las enseñanzas, ya sea en las etapas de aprendizaje, para la investigación o con fines recreacionales.

Vargas (2019), refiere que las competencias digitales representa al conjunto de destrezas, la capacidad de entendimiento y la posición de los maestros en relación a la tecnología y todo lo que vienen con ella, como información actualizada y el mensaje que

desean transmitir; así como también informativos, multimedia y comunicativos; así mismo, se diseñan y se aplican de acuerdo a las necesidades de los beneficiarios directos que vienen a ser los alumnos universitarios y que a su vez son los mismos que se encargan de evaluarlas. Asimismo, estas competencias hacen uso de los medios tecnológicos que contribuyen al fortalecimiento de la docencia.

Según Marzal y Cruz (2018), representan instrumentos utilizables para impartir conocimientos a través de la innovación para que estos sean de fácil comprensión.

Según Falcó (2017), los docentes dentro del continuo mejoramiento de las etapas de impartir aprendizaje deben de integrar las necesidades sociales con las necesidades profesionales con la finalidad de implementar métodos didácticos a través de la valoración de las TIC dentro de las aulas, para lo cual es necesario que el docente no solo posea competencias profesionales en torno a las TIC, si no que las sepa aplicar al impartir conocimientos a los alumnos que tiene a cargo.

Ilomäki et al. (2016), las competencias virtuales representan la facultad de identificar las diferentes habilidades como la administración de información, la capacidad de impartir conocimiento y brindar soluciones frente a diferentes contextos que requieran el contexto en el que nos desarrollamos.

#### **2.3.1.1. Competencias.**

La definición de competencia, conlleva concepto multidimensional así mismo integra diversos niveles del saber, por lo cual se entiende como aquella capacidad que permite hacer uso del conocimiento, destrezas y condiciones que estas estén relacionadas a la formación

Mulder et al. (2008), refiere que el desarrollo y formación profesional deben tener como base en el desarrollo continuo del aprendizaje, a través del enfoque holístico que permita emplear las competencias favorables inmerso en las etapas de enseñanzas.

López (2016), refiere que la competencia es dinámica, por lo cual puede desarrollarse a través de las etapas de impartir conocimientos, dentro de la consolidación de saberes como

la cognición, el ingenio y las posturas son determinantes, así mismo las competencias no son fáciles de medir, por lo cual es necesario integrar diversos métodos, pruebas y criterios que permitan que se ajuste al concepto propiamente dicho de quien aprende.

El MINEDU define a las competencias como aquella facultad que permite combinar habilidades y destrezas con la finalidad de alcanzar un determinado objetivo, así mismo es necesario determinar que los conocimientos y habilidades que se poseen para la organización de estrategias y tener mejores decisiones. (Ministero de Educación , 2016, pág. 25)

A partir del Informe Proyecto de Definición y Selección de Competencias (DeSeCO) cuya elaboración estuvo a cargo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se reformularon los currículos escolares integrando las competencias fundamentales o básica, dicho informe refiere que la competencia corresponde a combinar instrucciones, destrezas, valores y diversos componentes que permiten la realización de tareas adecuadamente, permitiendo el logro de una acción eficaz, (Jauraritz, 2016).

#### **2.3.1.2. Competencias digitales del docente.**

En este siglo la tarea de los profesores ha venido mejorando, es así que ya no se ciñe a solo transmitir información., sino que también es considerado como un mentor, por lo cual debe de formarse y desarrollar destrezas que le permitan concebir estrategias entorno al aprendizaje y acompañamiento de los estudiantes en la etapa d adquisición del conocimiento, Gisbert et al. (2016).

Krumsvik & Jones (2013) refiere que en la actual era digital es necesario integrar la alfabetización digital que debe de ser desarrollada por los docentes para que el contenido pedagógico sea didáctico e integrando nuevas tendencias digitales como vienen a ser las TIC, así mismo la tecnología educativa debe de ser aplicada con disciplina y didácticamente permitiendo así que el alumnado aprenda efectivamente.

Según Álvarez et al. (2017), refiere que las instituciones de carácter superior deben de hacer frente a las competencias digitales, garantizando así la correspondencia entre la

demanda de cualificación y las competencias necesarias de acuerdo al despliegue digital a aplicar; así mismo Rangel y Peñaloza (2013) mencionan que la Sociedad del Conocimiento ha experimentado transformaciones en las TIC la misma que ha venido transformando la forma de realizar actividades y condicionan en mayor parte nuestra actuar. Dentro el ámbito educativo la Instituciones de Educación Superior son relevantes, considerando que dentro de ellas se debe de generar nuevo conocimiento que permita la satisfacción de las necesidades formativas, por lo cual dichas instituciones necesitan de individuos que transformen la información en conocimiento disponible haciendo uso de habilidades digitales adecuadas para aprovechar las TIC y contribuir a la alfabetización digital mejorando en el cambio del perfil de los docentes universitarios, de manera que los docentes universitarios deben de contar con un manejo eficiente, correcto y efectivo de las TIC, los cuales deben de integrarse a las etapas de enseñanza y aprendizaje y así los alumnos se modelen al utilizar dichas herramientas y los conocimientos que se les imparta incluya alternativas tecnológicas.

### **2.3.1.3. Teoría de las Competencias digitales.**

Esta teoría corresponde a Siemens (2004) está relacionada con la psicología social en términos educativos, donde es importante analizar el comportamiento, conocimiento y constructivismo, que tiene su origen en siglos atrás y está vinculado con el uso de la tecnología; ya que los conocimientos se incrementan en la medida que se hace uso de la tecnología; asimismo esta teoría nos explica cómo se puede aprender en la era de la tecnología.

A continuación, se mencionan los principios de la teoría de Siemens (2004) son:

- Aprender implica enlazar todos los recursos e información obtenida.
- La capacidad para aprender rápido nuevas cosas o el conocimiento que ya se aprendió.
- Hacer que el conocimiento adquirido perdure en el tiempo.
- Aprender no solo está en los humanos sino también en dispositivos electrónicos.

En conclusiones los principios mencionados líneas arriba acerca del conectivismo y el uso de las Tics, determina efectos positivos en los pedagogos.

#### **2.3.1.4. Componentes de las Competencias Digitales.**

Carrera y Coiduras (2012), mencionan a continuación los elementos:

- Conocimiento respecto a incorporar la tecnología en la instrucción es fundamental para una enseñanza de calidad.
- Aplicación de ejercicios y su posterior evaluación acerca de las Tics en los estudiantes dentro del contexto en el que se hallan.
- La implementación de las Tics debe ser de forma responsable.
- La constante actualización acerca de las Tics en los profesionales puede ser individual o en grupo.
- Se debe hacer uso correcto de las redes para buscar información.
- El internet contribuye a interactuar de manera adecuada con los demás individuos.
- El uso adecuado de las TIC por los estudiantes hace que estos sean más competitivos frente a otros.

Estos elementos integrantes de las competencias digitales, contribuyen a que los educadores y alumnos conozcan y reflexionen sobre la tecnología empleada en la educación, contribuyendo a una mejor enseñanza – aprendizaje para que los actores se desenvuelvan eficiente y efectivamente, para que así se desarrollen novedosas tecnologías que contribuyan al aprendizaje significativo.

#### **2.3.1.5. Competencias digitales durante la pandemia.**

Los cambios ocasionados por la pandemia en la sociedad obligaron a que las universidades introduzcan nuevos modelos educativos; y que, tanto docentes como estudiantes, adquieran las nuevas competencias del siglo XXI: creatividad, trabajo colaborativo y alfabetización digital. Los entornos virtuales, las herramientas tecnológicas,

y las aplicaciones con enfoque académico, se han convertido en medios para desarrollar dichas competencias (Rambay & De La Cruz , 2020).

Se manifiesta que debido a la inesperada pandemia no hubo tiempo para rediseñar los programas de las asignaturas que se pasaron a dictar en la modalidad online, sin la certeza de que ni los docentes ni los estudiantes contaban con los recursos tecnológicos, las competencias digitales y una buena actitud frente al cambio. En este contexto, se han evidenciado cuatro grandes brechas relacionadas a: 1) acceso a los dispositivos electrónicos y conexión de internet; 2) tiempo y calidad del uso de internet, ya que muchos hogares sí cuentan con los dispositivos pero este es compartido por varios integrantes de la familia; 3) competencias digitales de los docentes y estudiantes; y 4) evaluación online, que se va a desarrollar en un contexto inseguro en lo que se refiere a la protección de datos y de derechos de privacidad de los docentes y estudiantes, asimismo de los riesgos a los que están expuestos los sistemas que sustentan la docencia y la evaluación online (Fernandez , 2020).

#### **2.3.1.6. Educación Virtual en tiempos de pandemia.**

La aparición de la COVID-19 (coronavirus) en el mes de diciembre de 2019 y su propagación mundial a nivel de pandemia durante el primer trimestre del 2020, han supuesto un desafío sin precedentes para la educación en todos sus niveles, con impactos tan significativos como el cierre prácticamente universal de las instituciones de todos los niveles educativos y la recesión económica generada por la emergencia sanitaria y las medidas de consecuentes (Banco Mundial, 2020)

De acuerdo con la UNESCO, al mes de abril del 2020, la mayoría casi absoluta de escuelas e instituciones de educación superior fueron cerradas en 185 países, afectando a cerca de 1, 542, 412, 000 estudiantes, aproximadamente el 89.4% de esta población a nivel general, una proporción altísima incluso en mayo, cuando el número de países se redujo a 177, pero el porcentaje de estudiantes afectados siguió en un significativo 72.4% (Marinoni et al., 2020). Para el caso latinoamericano, las estimaciones de Instituto Internacional para la

Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) de la UNESCO, mostraron que este cierre afectó aproximadamente a 23,4 millones de estudiantes de educación superior y a 1,4 millones de docentes, lo cual representa, aproximadamente,

#### **2.2.1.7. Educación a Distancia.**

Según Covarrubias (2021), en la actual sociedad digital la introducción de las TIC transformo sustancialmente las diversa formas de trabajo y educación principalmente al establecer formas novedosas al integrar a los usuarios con los dispositivos electrónicos ligados a la red, eliminando así las barreras de tiempo y espacio al generar diversas formas de circular la información y sus contenidos, así mismo surgieron nuevos conceptos educativos que revolucionaron el modelo tradicional de enseñanza.

El uso de las TIC en la formación permitió que acrecentará el atributo de las etapas de enseñanza aprendizaje al ser aplicada en el campo de la pedagogía optimizando los resultados, así como permitir que la educación llegue a poblaciones excluidas.

La educación virtual representa una reciente forma en la adquisición de conocimientos sin necesidad del contacto físico entre docentes y alumnos, solo es necesario el uso de la tecnología para la interacción de los mismos (Martínez, 2008). La educación a distancia también llamada educación no presencial surgió como alternativa para la sociedad moderna que buscan la expansión del conocimiento principalmente a poblaciones que tengan dificultades en el acceso presencial continuo, por lo cual optan por esta modalidad de educación, la cual incrementó durante la pandemia del COVID-19 ya que dio inicio a la virtualidad tanto en la educación como en el trabajo, donde se aplicó diversos medios electrónicos que permitieron la realización de determinadas actividades.

Los centros educativos se encuentran en la búsqueda de innovación de los contenidos introduciendo las TIC en la educación, las universidades son las principales instituciones que

buscan dicha modernización en sus procesos buscando que los programas que brindan tengan demanda internacional a través de programas en línea para impartir contenidos académicos.

García (2008) resalta dichas características haciendo mención a los entornos virtuales, los cuales son indispensables para la educación; dichos entornos son los que se muestran a continuación:

- El apartamiento entre los maestros y alumnos, que realizan sesiones virtuales, permite que los alumnos tengan más tiempo, pero fuera del alcance de los docentes, lo cual hace que los estudiantes puedan recurrir a buscar mayor información por su cuenta o realicen su estudio de manera individual.
- El uso de la tecnología desde los 90s ha permitido que los alumnos puedan acceder a mayor información actualizada, libros y documentos actualizados; permitió también acceder a una educación virtual. A diferencia de siglos pasados, donde la televisión y la radio cumplían un rol fundamental en la información de los acontecimientos e información actualizada.
- El apoyo de los tutores hacia los estudiantes fue importante durante la instrucción de los alumnos en las Instituciones de Educación, a través de ello se permitía conseguir los objetivos de enseñanza – aprendizaje, debido a que los estudiantes podían manifestar sus incomodidades y se podía evidenciar las carencias en el aspecto académico. Caso contrario ocurre con la modalidad de enseñanza virtual, debido a que no hay una enseñanza física entre el docente y los alumnos lo que en el largo plazo produce pesimismo en los estudiantes, una baja calidad de enseñanza y no alcance los objetivos establecidos.
- La educación virtual ha permitido que el aprendizaje sea autónomo y adaptable, esto debido a que los alumnos puedan contribuir en el aprendizaje y que sea autónoma es decir aprendan a aprender en el tiempo, estilo y de acuerdo a su ritmo de cada estudiante, mejorando de esta forma sus capacidades y destrezas.

- La comunicación bidireccional se da como efecto de realizar una educación virtual, donde el docente y los alumnos no se encuentran de manera directa; asimismo el alumno no puede manifestar de manera rápida con su tutor para dialogar.
- La educación es eficaz porque hace uso de la tecnología con ayuda de la ciencia de manera adecuada, ya sea en cualquier centro educativo donde se imparte educación virtual.
- La educación virtual es para todos aquellos que tengan acceso a internet, ya que atraviesa las barreras geográficas que impiden tener una educación de manera física, para ello la población tanto urbana como rural puede acceder a este tipo de educación virtual.

García y Pérez (2021), refieren que se debe dar mayor énfasis a que los educadores puedan tener un conocimiento actualizado acerca de las competencias digitales, pero se evidenció que muchos docentes no conocen en su totalidad sobre la modalidad virtual, lo que conlleva a que los docentes brinden una enseñanza de manera inadecuada. Frente a tal problemática, los tutores cumplen un rol fundamental debido a que ellos no solo se deben basar en la disciplina de los alumnos, sino que también deben identificar estas fallas y poder corregirlas en su momento.

Según Gallardo (2013), afirman la modalidad de enseñanza virtual, tiene muchas ventajas ya que el acceso a información es muy flexible, podemos obtener información desde cualquier parte del mundo que tengan acceso a internet, se tiene acceso a aulas virtuales donde se pueden descargar toda la información y se puede revisar una y otra vez para tener una educación de calidad, existe retroalimentación de manera permanente entre los alumnos y el docente.

### **2.3.1.8. El Internet en la Educación.**

Araujo et. al. (2007), indican que el internet tiene un efecto positivo en la educación como en la metodología de enseñanza que en la actualidad vienen siendo de gran impacto. Asimismo, el internet a mejorado la educación tradicional la misma que ha generado cambios en las actividades que ya se conocen de antemano.

Duart, sostiene que “el uso activo y social de la red no puede ser ignorado en las planificaciones docentes” (Duart, 2009, pág. 1)

Sunkel (2006), refiere que no es importante aplicar los instrumentos de la tecnología, sino se debe orientar frecuentemente a los educadores encargados de impartir conocimiento a los alumnos, es por ello que los docentes que aún tienen conocimientos tradicionales deben ser capacitados con las Tic para brindar una enseñanza más actualizada.

Brunner, sostiene que el uso de la tecnología ha revolucionado la educación, debido a que el brindar una educación con una tecnología actualizada ha generado cambios en la forma de enseñar; asimismo se demandó bienes actualizados como pizarras digitales y que estén conectados de manera permanente a internet, por lo que si no se cuenta con esos implementos no se hará un buen uso de la tecnología y esto perjudicara a los estudiantes ( (Brunner, 2000) citado por Guillar, 2009).

Hinostroza (2004), sostiene que las instituciones educativas y los docentes pasaron a ser los intermediarios en brindar enseñanza, ya que ahora se debe brindar una educación de acuerdo a las carencias de los alumnos y para ello se debe hacer uso de la tecnología y estar en permanente capacitación.

Ortega y Guell (2006), refieren que, gracias a la tecnología, la información con la que se cuenta en la red es amplia por lo cual la postura del docente se ve inestable dentro de la etapa de enseñanza - aprendizaje, ya que, gracias al fácil entrada a la información de los alumnos incrementan las perspectivas de enseñanza, que se ven reflejadas en el docente.

### **2.3.1.9. Dimensiones de las Competencias digitales.**

Lujan (2018), menciona como dimensiones de la competencia como:

#### **Industriales**

Son aquellas donde los pedagogos evidencian mediante desempeños específicos y utilizan dispositivos tecnológicos tales como impresoras, módems; así también tienen hojas de cálculo, aplicativos o programas educativos que contribuyen a una mejor enseñanza hacia los alumnos y sea más didáctico para cada uno. Lujan (2018),

#### **Didácticas**

Lujan (2018), refiere que la capacidad de los docentes para tener una relación didáctica entre la identificación y la comprensión del contenido brindados hacia los alumnos. Asimismo, MEN (2016), considera necesaria la consumación de las TIC en la formación, debido a que la pedagogía necesita utilizar de las herramientas para poder contribuir de mejor manera en la enseñanza – aprendizaje; para hacerle frente a los obstáculos y mejorar la alineación profesional de los estudiantes universitarios.

#### **Informativas**

Lujan (2018), argumentó que se refiere al grupo de enfoques lingüísticos que hacen que el individuo pueda comunicarse de manera clara y rápida en todo el ámbito territorial de un país. Para ello es importante determinar, oír, pronunciar y redactar la idea que uno quiere transmitir contribuyendo así a una comunicación más transparente. Asimismo, desde la implementación de las TIC, las perspectivas de poder realizar una comunicación en espacios virtuales y audiovisuales con cualquier idioma es más eficiente.

San Nicolás et al. (2013), evidencian que las clases de comunicación contribuyen en la participación de la educación virtual y los tiempos de ocio. Mientras que Vera (2013), sostiene que las TIC a través de las redes mejoran el acceso a información por los estudiantes universitarios, investigadores y otros.

A partir de esta posición, la competencia comunicativa permite transmitir una comunicación más clara y permite interactuar en espacios virtuales y audiovisuales por diferentes canales de comunicación con el uso de diferentes idiomas, lo cual se realiza de forma sincrónica y asincrónica.

### ***2.3.2. Satisfacción Académica***

Se genera cuando hay un punto en la que la expectativa que espera el individuo y la realidad están relacionadas entre lo que se quiere y lo que es, para el lograr dicha satisfacción es necesario poner en marcha lo que se desea obtener, el cual tendrá efectos positivos o negativos en un determinado periodo.

La satisfacción académica se plantea como un proceso dinámico que puede verse afectado tanto por las características de la institución como por la forma en que los estudiantes perciben y comprenden su entorno de aprendizaje (Vergara, 2018)

Así mismo, se considera que “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, el trabajo, la vivienda, el estudio, etc.” Vildoso (2002).

Otra consideración viene a ser que, “la satisfacción académica se refiere a una favorable “evaluación subjetiva de un estudiante, de los diversos resultados y experiencias relacionados con la educación” (Insunza, 2015)

La satisfacción en el ámbito académico según Medrano et. al. (2014), lo definen como la comodidad y goce que los estudiantes distinguen al llevar a cabo experiencias relacionadas a su rol como estudiantes.

Para Zas et. al. (Zas, 2007) un aspecto clave para la valoración de la calidad de la educación de un centro de estudios se ve muy relacionado con la satisfacción que tiene el estudiante y refieren que uno de los indicadores más resaltantes que determinan la calidad

de la enseñanza, tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas dentro el proceso educativo.

Jiménez (2011), en cuanto a la valoración de la satisfacción de los estudiantes, la consideran de suma importancia, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos; la satisfacción comprende la satisfacción con los agentes de aprendizaje, con la comunicación con los docentes y alumnos, así como con las instalaciones y el equipamiento.

### **2.3.2.1. Satisfacción.**

En cuanto a la satisfacción se refiere que, “la satisfacción es la respuesta de satedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que un producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo” (Armstrong & Kotler, 2013)

Castillon & Cochachi (2014), indican que la satisfacción representa la valoración que efectúa el usuario de un producto o servicio, considerando si este responde o no a sus percepciones y expectativas, la satisfacción está influenciada por las particularidades únicas del servicio y las apreciaciones de calidad, así mismo intervienen las respuestas emocionales; es decir, responden a una opinión sobre los atributos del producto en sí mismo, el cual suministra un grado de placer en el consumidor y en sus emociones.

Los autores Johnson y Fornell (1991), sostienen que la satisfacción del cliente está constituida por el conjunto de experiencia del propio cliente ante un servicio, ellos muestran que la apreciación de la satisfacción del cliente no es una concepción estática en el tiempo, sino que varía en razón de la acumulación de la experiencia adquirida con la compra y uso del servicio hasta ese instante de tiempo, Johnson y Fornell (1991) citado por (Ospina & Gil, 2008)

### **2.3.2.2. Teoría y modelos de la satisfacción académica.**

#### **A. La Teoría de los factores de satisfacción y factores de insatisfacción de Herzberg.**

- La satisfacción en función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.
- La insatisfacción en función del contexto, refiere al ambiente de trabajo, salario, beneficios recibidos, supervisión, compañeros y contexto general que rodea el cargo ocupado, así como los factores higiénicos o de satisfacción, Guzmán et al. (2021).

Esta teoría nos dice que los factores de satisfacción están relacionados con el cargo que desempeña la persona, los factores de insatisfacción están relacionado con el espacio donde labora la persona y los beneficios que recibe.

#### **B. Teoría de la satisfacción del estudiante**

La "satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente, y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado" (Osorio & Baez, 2011)

Para comprender la influencia del modelo del sector comercial y de los negocios en el ámbito de la educación superior, es necesario señalar el cambio en el concepto de los agentes implicados; la nueva perspectiva de estudio, influida por la filosofía universitaria de mejora de la calidad del servicio, confiere nuevos conceptos a los que tradicionalmente se han utilizado para designar a los agentes del proceso educativo.

Según esta nueva filosofía utiliza términos como gestor para identificar al profesorado como organizador de las actuaciones, mientras que para nombrar al alumnado existen discrepancias, otorgándole diferentes términos que se asocian a diferentes funciones:

(a) consumidor o cliente, alumnado como usuario de un servicio en el que él no interviene (este papel puede asimilarse al que adopta el alumnado en la enseñanza centrada en el profesorado); (b) producto, alumnado como materia prima que es manejada según las necesidades del mercado laboral (similar al papel de una enseñanza centrada en el currículum), y (c) productor, alumnado como participante activo y responsable de su aprendizaje que es el producto (Osorio & Baez, 2011)

Esta teoría indica que los estudiantes deben ser participantes activos y responsables de su aprendizaje y los docentes son gestores que contribuyen a cumplir las expectativas y necesidades de los estudiantes y así llegar a la satisfacción del estudiante.

#### **2.3.2.3. Importancia de la Satisfacción del estudiante.**

Jiménez (2011), menciona que: La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja 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.

#### **2.3.2.4. Índices de Satisfacción.**

“Un índice de satisfacción del cliente es un indicador que mide la calidad de los bienes y servicios, en función de tal y como la sienten aquellos individuos que los consumen” (Alves & Raposo, 2016, pág. 78).

Lo que representa una evaluación global de la experiencia total de compra y de consumo, ya sea actual, anticipada, del mercado, o de una empresa, dicha satisfacción global del cliente es un indicador importante del resultado percibido de cualquier empresa o institución

Para Dermanov y Eklöf (2001) citado en Alves y Raposo (2016), estos índices de satisfacción permitirán:

- Cuantificar el nivel de satisfacción de los clientes.
- Dar a conocer las razones de su satisfacción o insatisfacción.
- Traducir el punto en el que la organización se encuentra en relación a sus competidores.
- Mostrar a la dirección si los esfuerzos de mejoría de la satisfacción del cliente han sido o no efectivos.
- Y explicitar por qué motivos los clientes están abandonando o continúan siendo fieles a la oferta de la organización.

Bajo este concepto, la satisfacción viene a ser el resultado de un proceso valorativo, es decir, cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación, por lo tanto, “se define la satisfacción de los alumnos como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (Gento & Vivas, 2003)

### **2.3.2.5. Dimensiones de la satisfacción académica.**

Falcón (2017), 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.

Tolentino (2014), propone 3 dimensiones: planificación docente; clases con predominancia procedimental y nivel de aprendizaje, para la presente investigación estas dimensiones fueron adaptadas por las autoras, de la siguiente manera: calidad de servicio y satisfacción de expectativas.

## **2.4. Marco Conceptual**

- **Competencias digitales:** Suma de todos los conocimientos, habilidades y actitudes en las áreas relacionadas con el manejo de la tecnología informacional, multimedia y comunicación que dará paso a una alfabetización múltiple, es una definición que ve a la competencia digital como la base o el punto de inicio para el desarrollo de otras competencias.

**Satisfacción académica:** Es definida como un proceso dinámico que puede verse afectado tanto por las características de la institución como por la forma en que los estudiantes perciben y comprenden su entorno de aprendizaje. Su relevancia se basa en la capacidad para influir en la explicación de experiencias educativas tales como la adaptación académica, la integración social, el bienestar, la persistencia, el desempeño académico, el éxito académico y la permanencia de los estudiantes. La satisfacción en el ámbito académico ha sido analizada desde diferentes aproximaciones conceptuales, sustentadas desde enfoques teóricos diversos. Las investigaciones actuales se han orientado

principalmente desde dos perspectivas: Primero centrada en la calidad del servicio y segundo centrada en el bienestar psicológico.

- **Información y alfabetización:** permite adquirir habilidades para desarrollar tareas educativas de cualquier materia, hacer uso de los recursos tecnológicos que permiten adquirir una formación que favorece la búsqueda de información en internet, interpretarla, gestionarla, estructurarla, valorarla y evaluarla.
- **Comunicación y colaboración:** Esta estrechamente relacionada con el uso de las tecnologías digitales para lograr comunicarnos y colaborar de una forma efectiva, comprometida y sana.
- **Creación de contenidos:** El termino refiere a Crear y editar contenidos digitales nuevos, integrar y reelaborar conocimientos y contenidos previos, realizar producciones artísticas, contenidos multimedia y programación informática, saber aplicar los derechos de propiedad intelectual y las licencias de uso.
- **Seguridad:** Cubre el uso responsable y seguro de la tecnología, la protección de datos, de información y de la identidad digital. La tecnología está en nuestras vidas y estamos “conectados” durante todo el día, esto tiene sus ventajas y una gran desventaja, los datos masivos o big data.
- **Resolución de problemas:** Identifica necesidades de uso de recursos digitales, tomar decisiones informadas sobre las herramientas digitales más apropiadas según el propósito o la necesidad, resolver problemas conceptuales a través de medios digitales, usar las tecnologías de forma creativa, resolver problemas técnicos, actualizar su propia competencia y la de otros.
- **Calidad del servicio:** Incluyen la habilidad del docente para adecuar las tecnologías a los procesos curriculares, desde la planificación hasta la

evaluación, con un enfoque progresivo y dinámico, cuya eficacia depende de que el docente se capacite y desarrolle experiencias académicas, que le permitan el dominio y seguridad requerida frente a las necesidades y expectativas del estudiante virtual.

- **Satisfacción de expectativas:** Esta referida a la satisfacción percibida por los usuarios (profesorado y estudiantado), esta varía en función de las condiciones del aislamiento y de los recursos tecnológicos que posean (tipo de dispositivos y de redes de conexión)
- **Herramienta digital:** Es definida como las aplicaciones y programas que están disponibles en internet y que ayudan en el proceso de realizar diferentes tareas como la búsqueda de información, organización de datos, realización de presentaciones y actividades en el proceso de aprendizaje. Las herramientas digitales para el aprendizaje facilitan el desarrollo, gestión, implementación y seguimiento de cualquier programa educativo, todo con el objetivo de fortalecer la formación.

**Plataforma Virtual Educativa:** Se define como un programa que permite combinar en un mismo espacio diferentes herramientas con fines docentes. Algunas de las actividades que habilita pueden ser la lectura de bibliografía, la entrega de trabajos o el foro de consultas, entre otras es un sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet. Una plataforma virtual es un sistema que permite ejecutar múltiples aplicaciones en un mismo entorno.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis General*

**HG:** Las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

##### 3.1.2. *Hipótesis Específicas*

- **H.E 1:** Las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.
- **H.E 2:** Las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

### **3.2. Identificación de Variables**

#### **Variable 1:**

Competencias Digitales

#### **Dimensiones:**

- Información y alfabetización
- Comunicación y colaboración
- Creación de contenidos
- Seguridad
- Resolución de problemas

#### **Variable 2:**

Satisfacción académica

#### **Dimensiones:**

- Calidad del servicio
- Satisfacción de expectativas

### 3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Matriz de Operacionalización.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala
<b>Variable 1 Competencias Digitales</b>	La Competencia digital implica el uso crítico y seguro de las Tecnologías de la Sociedad de la Información para el trabajo, el tiempo libre y la comunicación. Apoyándose en habilidades TIC básicas: uso de ordenadores para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, y para comunicar y participar en redes de colaboración a través de Internet (Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado, 2017)	Conjunto de estrategias que miden la variable competencias digitales e indicadores establecidos, mediante un instrumento de escala ordinal de tipo Likert	<b>Información y alfabetización</b>	Navegación, búsqueda y filtrado de información	ordinal
				Evaluación de información	ordinal
				Almacenamiento y recuperación de información	ordinal
			<b>Comunicación y colaboración</b>	Interacción mediante las tecnologías digitales	ordinal
				Compartir información y contenidos digitales	ordinal
				Participación en línea	ordinal
				Colaboración mediante canales digitales	ordinal
				Netiqueta	ordinal
				Gestión de la identidad digital	ordinal
			<b>Creación de contenidos</b>	Desarrollo de contenidos digitales	ordinal
				Derechos de autor y licencias	ordinal
				Programación	ordinal
			<b>Seguridad</b>	Protección de dispositivos	ordinal
				Protección de datos personales e identidad digital	ordinal
Protección de la salud	ordinal				
Protección del entorno	ordinal				

			<b>Resolución de problemas</b>	Resolución de problemas técnicos	ordinal
				Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas	ordinal
				Innovación y uso de la tecnología digital de forma creativa	ordinal
				Identificación de lagunas en la competencia digital	ordinal
<b>Variable 2 Satisfacción académica</b>	La satisfacción académica se plantea como un proceso dinámico que puede verse afectado tanto por las características de la institución como por la forma en que los estudiantes perciben y comprenden su entorno de aprendizaje (Vergara et al., 2018)	Conjunto de estrategias que miden la variable satisfacción académica e indicadores establecidos, mediante un instrumento de escala ordinal de tipo Likert	<b>Calidad del servicio</b>	Fiabilidad	ordinal
				Capacidad de respuesta	ordinal
				Empatía	ordinal
			<b>Satisfacción de expectativas</b>	Expectativa del estudiante	ordinal
				Percepción del estudiante	ordinal

*Nota:* Elaboración

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.   Ámbito de estudio: Localización política y geográfica**

La investigación se desarrolló en la Escuela Profesional de Educación Primaria, que pertenece a la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Geográficamente la Universidad San Antonio Abad del Cusco, está en la Región del Cusco, en los puntos geográficos de 13° 31' 12" Latitud Sur y 71° 57' 28" Longitud Oeste y tiene una altura de 3399 m.s.n.m.

La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, se ubica en la Av. de la Cultura N° 773, cuyos colindantes son:

- Por el norte con la Av. Collasuyo.
- Por el sur con la Av. La cultura.
- Por el este con Av. Víctor Raúl Haya de la Torre.
- Por el oeste con Av. Universitaria.

#### **4.2.   Tipo y nivel de la investigación**

El tipo de investigación es Básica también llamada investigación pura, ya que con esta investigación no se resuelve ningún problema inmediato, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación.

De acuerdo a Hernández (2012):

La investigación se denomina investigación pura, teórica o dogmática ya que se origina en un marco teórico y permanece en él. La finalidad de este tipo de investigación es ampliar los conocimientos científicos sobre determinados temas de investigación, esto sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (p. 31)

Este estudio es del enfoque cuantitativo pues “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (Hernández & Mendoza, 2018)

El nivel de investigación que se realizó es de nivel Correlacional citado por Hernández et al. (2018) mencionaron: “El nivel es Correlacional ya que busca especificar las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

#### 4.3. Diseño de Investigación

Para el diseño de la investigación se empleó el Diseño No experimental del tipo transversal porque se recogieron los datos en un solo momento ya que nuestro propósito fue determinar la relación y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández & Mendoza, 2018)

Para el presente estudio, se presenta el diseño correlacional:

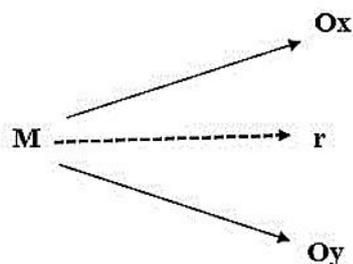
Donde,

M = muestra de estudio

Ox = competencia digital docente

r = relación

Oy = satisfacción del estudiante



#### 4.4. Población de estudio y unidad de análisis

##### 4.4.1. Población

La población por considerar estuvo conformada por los estudiantes universitarios matriculados en el Semestre académico 2021-II de la Escuela Profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, los cuales fueron de 338 estudiantes.

**Tabla 2** Población de estudio

	Población de Estudio		TOTAL
Población de estudiantes matriculados en el semestre 2021-II	Varones	50	50
	Mujeres	288	288
	Total		338

*Fuente:* Centro de computo de la UNSAAC

##### 4.4.2. Tamaño de Muestra

Según Bernal (2010), la muestra es parte de la población que se selecciona, de la cual se obtiene la información para el desarrollo del estudio; y sobre la cual se afectarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

El tamaño de la muestra se seleccionó mediante criterios estadísticos, conociendo las técnicas de selección de muestra, lo que depende del tipo, diseño de investigación y de la hipótesis desarrollada en la presente investigación.

Para la presente investigación la muestra estuvo conformado por los 338 estudiantes matriculados.

$$\frac{z^2 * (N)(p)(q)}{E^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

- N= Población
- Z<sup>2</sup>= Intervalo de confianza 90%
- p = Probabilidad de éxito

- $q$ = Probabilidad de fracaso
- $E^2$ = Error
- $n$ = Muestra

Los datos de la investigación son:

- $N$ = 338
- $Z^2$ = 1.96
- $p$  = 0.5
- $q$ = 0.5
- $E^2$ = 5%

Reemplazando los datos en la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 338 * 0.5 * 0.5}{0.5^2 * (338 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 150$$

Por tanto, la muestra estuvo conformada por los 150 alumnos matriculados en el Semestre académico 2021- II.

**Tabla 3** *Tamaño de muestra*

Tamaño de la Muestra del Estudio			TOTAL
Población de estudiantes matriculados en el semestre 2021-II	Varones	25	25
	Mujeres	125	125
	Total		150

*Fuente:* Centro de Computo de la UNSAAC

#### **4.4.3. Técnicas de selección de muestra**

La técnica utilizada en la selección es el muestreo no probabilístico intencional, que busca dentro de la población a un grupo con características similares y representativos para la aplicación del instrumento

#### **4.5. Técnicas de recolección de Información**

En el presente estudio se empleará la técnica de:  
Encuesta es una técnica para los tipos de investigación social, que tiene la finalidad de indagar, explorar y recolectar la información mediante la formulación de preguntas que se direccionan al objetivo.

EL instrumento viene a ser el cuestionario, este es el más utilizado en investigaciones de carácter social, de esta forma se obtiene respuestas directas y fiables.

#### **4.6. Prueba de Confiabilidad y Validez de los Instrumentos**

El instrumento se sometió a una validez de contenido a través de la técnica juicio de expertos y con la mitad de los elementos de la muestra de estudio se analizará la confiabilidad del mismo con la prueba estadística de alfa de Cronbach.

##### ***4.6.1. Método de análisis de datos***

Los datos obtenidos serán codificados y luego serán ingresados en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel.

Para el análisis de los datos se utilizará el programa estadístico SPSS (*Statistical Package for the Sciences versión 26*) con el cual se obtendrán los tablas y figuras de las variables en estudio.

Se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman y Kolmogorov Smirnov para analizar las variables de estudio y las pruebas de hipótesis.

#### 4.7. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para el análisis y la demostración de la verdad o falsedad de las hipótesis se desarrolló mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, de donde se obtuvo la aceptación o rechazo de las hipótesis alternas, ya que se cuenta con una muestra de 150 alumnos; asimismo el valor de “p” presenta un valor menor a 0.05, de donde se dice que se admite la Hipótesis Alternativa y se descarta la Hipótesis Nula.

#### 4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la Información

##### 4.8.1. Escala de interpretación descriptiva

Para interpretar las tablas y figuras estadísticas se empleó la siguiente escala de interpretación:

**Tabla 4** Descripción de la Baremación

<b>VARIABLE COMPETENCIAS DIGITALES</b>	
<b>MEDIDA</b>	<b>VALORES</b>
Buenas	111 – 150
Regulares	71 – 110
Malas	30 – 70

<b>VARIABLE SATISFACCION ACADEMICA</b>	
<b>MEDIDA</b>	<b>VALORES</b>
Alta	89 – 120
Media	57 – 88
Baja	24 – 56

*Nota:* Elaboración propia

#### 4.8.2. *Fiabilidad del instrumento*

Con el propósito de determinar la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach”, para lo cual se consideró seguidamente:

- Siempre que el coeficiente Alfa de Cronbach sea mayor o igual a 0.7; de modo que, el instrumento es fiable; en consecuencia, las mediciones son estables y consistentes.
- Siempre que el coeficiente Alfa de Cronbach sea menor a 0.7; entonces, el instrumento no es fiable; en consecuencia, las mediciones manifiestan viabilidad heterogénea.

El Alfa de Cronbach se consiguió a través del programa estadístico SPSS, con el que se obtuvo el siguiente resultado:

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Competencias digitales	0.959	30
Satisfacción académica	0.946	24

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 5** *Estadísticas de fiabilidad*

El resultado para Alfa de Cronbach fue 0.959 para las preguntas consideradas para la Competencias digitales y 0.946 para las preguntas consideradas en la variable Satisfacción académica. Por lo tanto, se tienen valores mayores a 0.7 se evidencio que el instrumento es confiable.

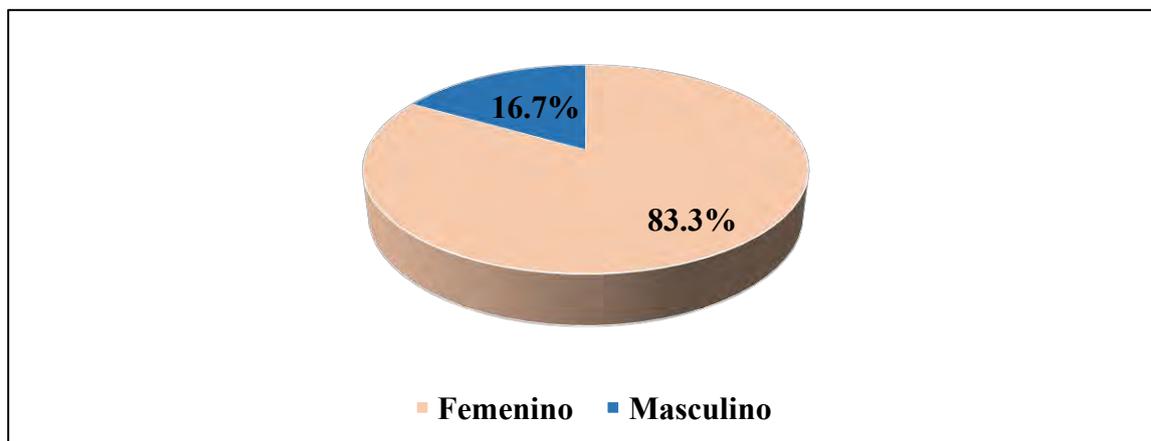
**Tabla 6** *Genero de los Estudiantes*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	125	83,3
Masculino	25	16,7
Total	150	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 1**

*Género de los estudiantes*



*Nota:* Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

De la Figura anterior el 83,3% son del género femenino, mientras que el 16,7% son del género masculino.

**Tabla 7** *Edad de los estudiantes de Educación Primaria de la UNSAAC*

<b>EDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18	3	2,0
19	9	6,0
20	8	5,3
21	15	10,0
22	19	12,7
23	10	6,7
24	18	12,0
25	32	21,3
26	15	10,0
27	15	10,0
28	4	2,7
30	1	,7
31	1	,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Elaboración propia

### **Interpretación**

En la tabla 7 de 150 encuestados el 21,3% de estudiantes tienen 25 años, mientras que el 12,7% tiene 22 años, 12% 24 años, 10% 21,26 y 27 años.

**Tabla 8** *Semestre de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC*

<b>SEMESTRE</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	8	5,3
2	3	2,0
3	9	6,0
4	6	4,0
5	19	12,7
6	19	12,7
7	27	18,0
8	31	20,7
9	20	13,3
10	8	5,3
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Elaboración propia

### **Interpretación:**

En la tabla 8 de un total de 150 encuestados el 20,7% de estudiantes son del octavo semestre, mientras que el 18% del séptimo semestre, 13,3% del noveno semestre, 12,7% son del quinto y sexto semestre.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

##### 5.1.1. Resultados descriptivos de la variable Competencias digitales

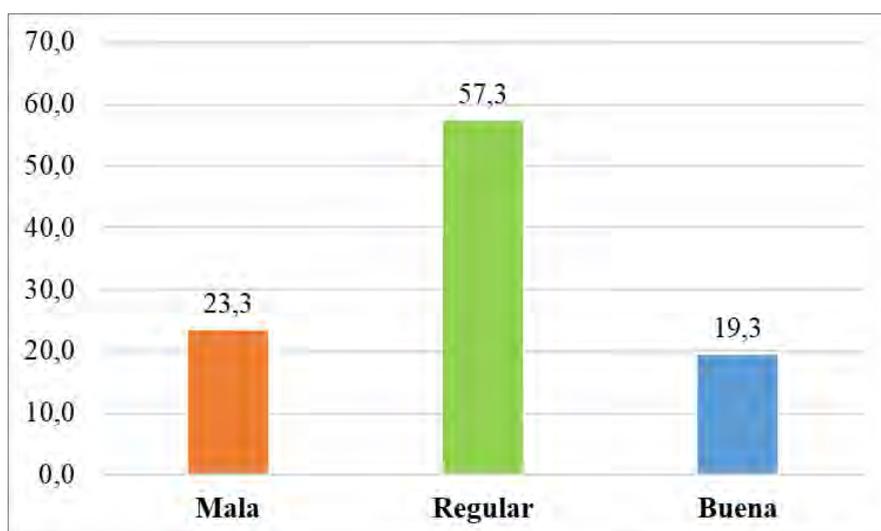
Para describir las competencias digitales del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II. Se consideró las dimensiones de: Información y alfabetización, Comunicación y colaboración, Creación de contenidos, Seguridad y Resolución de problemas. Los resultados se presentan a continuación:

**Tabla 9** Información y alfabetización del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	35	23,3
Regular	86	57,3
Buena	29	19,3
Total	150	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 2** Información y alfabetización



*Nota:* Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

De acuerdo a la tabla 9 y figura 2, el 57,3% de encuestados consideran que la Información y alfabetización del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II es regular, mientras que el 23,3% consideran que es mala y un 19,3% señala que es buena.

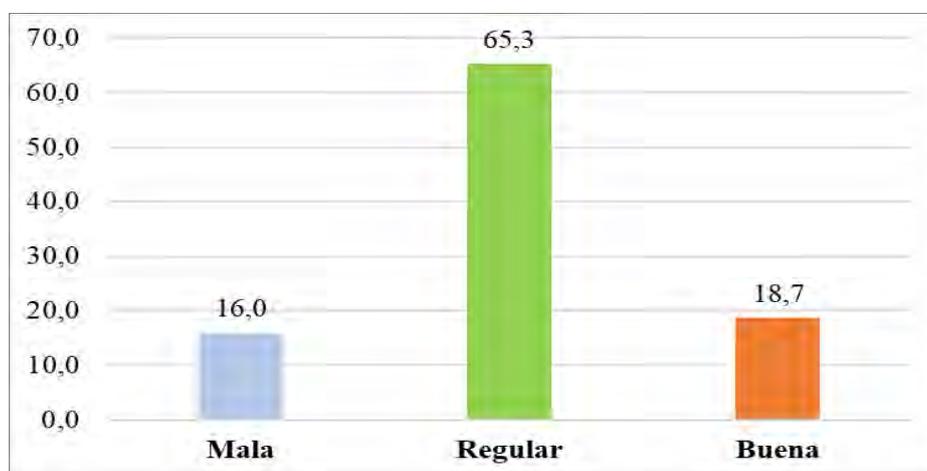
Por consiguiente, a partir del resultado obtenido con respecto a la dimensión información y alfabetización: entonces podemos mencionar que a medida que se incremente o mejore la información y la alfabetización del docente mejor será el uso de las competencias digitales, en caso contrario generaría menor conocimiento sobre el uso de herramientas.

**Tabla 10** *Comunicación y colaboración del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	24	16,0
Regular	98	65,3
Buena	28	18,7
Total	150	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 3** *Comunicación y colaboración*



*Nota:* Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

Se visualiza en la figura 3 que el 65,3% de encuestados consideran que la Comunicación y colaboración del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II es regular, mientras que el 16% consideran que es mala y 18,7% que es buena.

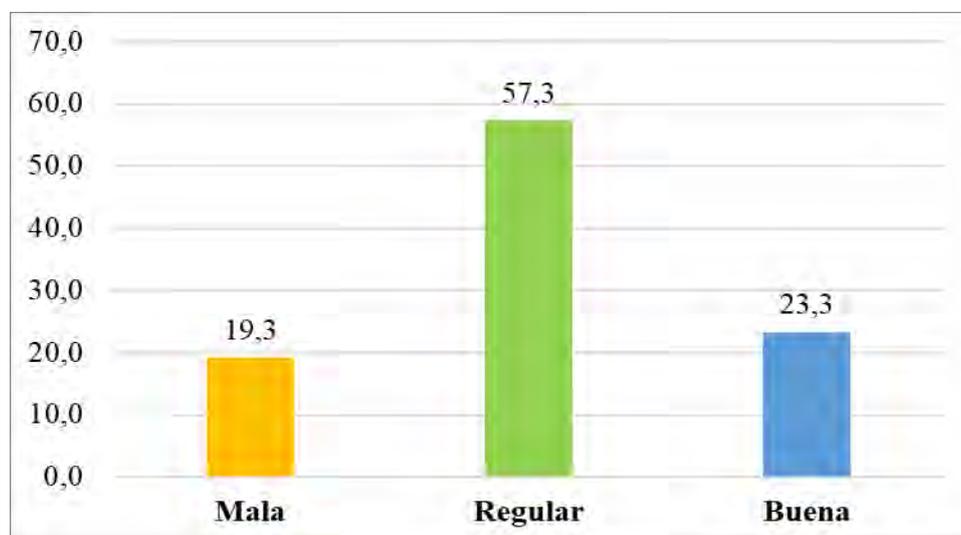
En síntesis, se ha observado que la comunicación y colaboración de los docentes influye en la interacción de los medios digitales que se utiliza, puesto que existen diversos factores que influyen como la participación en línea, los canales digitales, entre otros todos estos influyen de manera positiva en el estudiante, todo ello se contrasta en los resultados obtenidos.

**Tabla 11** Creación de contenidos del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	29	19,3
Regular	86	57,3
Buena	35	23,3
Total	150	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 4** Creación de contenidos



*Nota:* Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

Se visualiza en la figura 4 que el 57,3% de encuestados consideran que la Creación de contenidos del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II es regular, mientras que el 19,3% consideran que es mala y 23,3% que es buena.

Con respecto a las competencias digitales sobre la creación de contenidos la mayoría de estudiantes no están de acuerdo con los contenidos proporcionados mencionando que es de nivel regular, entonces podemos deducir que si el contenido es poco comprensible entonces influirá en el uso de las competencias digitales de los estudiantes, el resto de

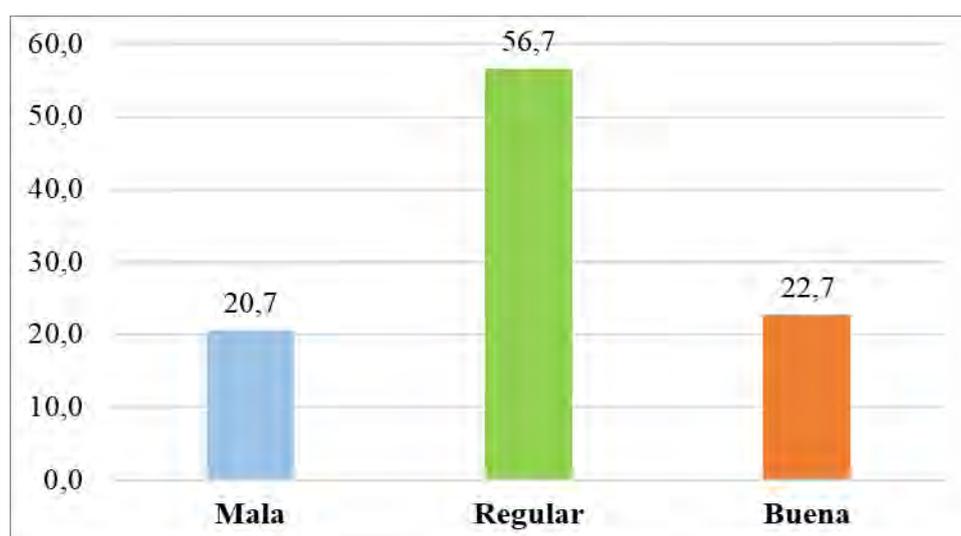
alumnos esperan que el docente pueda mejorar en la creación de contenidos para dictar sus clases.

**Tabla 12** Seguridad del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	31	20,7
Regular	85	56,7
Buena	34	22,7
Total	150	100,0

Nota: Elaboración propia

**Figura 5** Seguridad



Nota: Elaboración propia

#### Interpretación y análisis:

Se visualiza en la figura 5 que el 56,7% de encuestados consideran que la Seguridad del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021II es regular, mientras que el 20,7% consideran que es mala y 22,7% que es buena.

En mención a los resultados obtenidos con respecto a la seguridad se menciona que existe una regular protección de los dispositivos, a la identidad digital y entre otros señalando

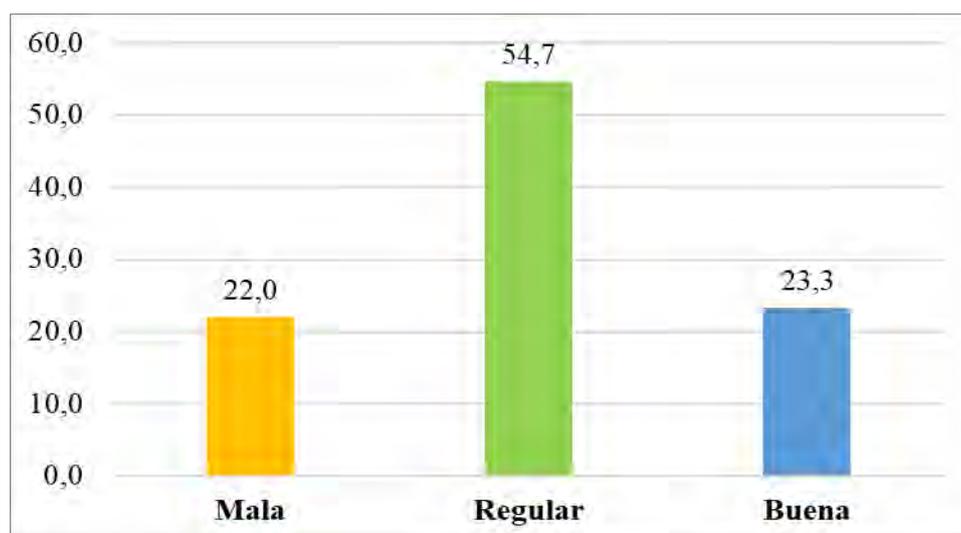
que si existe una menor seguridad entonces influye en la satisfacción académico, entonces el docente debe mejorar en la seguridad.

**Tabla 13** Resolución de problemas del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	33	22,0
Regular	82	54,7
Buena	35	23,3
Total	150	100,0

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 6** Resolución de problemas



*Nota: Elaboración propia*

#### **Interpretación y análisis:**

Se visualiza en la figura 6 que el 54,7% de encuestados consideran que la Resolución de problemas del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II es regular, mientras que el 22% consideran que es mala y 23,3% que es buena.

En cuanto a los resultados obtenidos se menciona que la resolución de problemas conlleva al desarrollo de diferentes factores como las técnicas de solución, la identificación

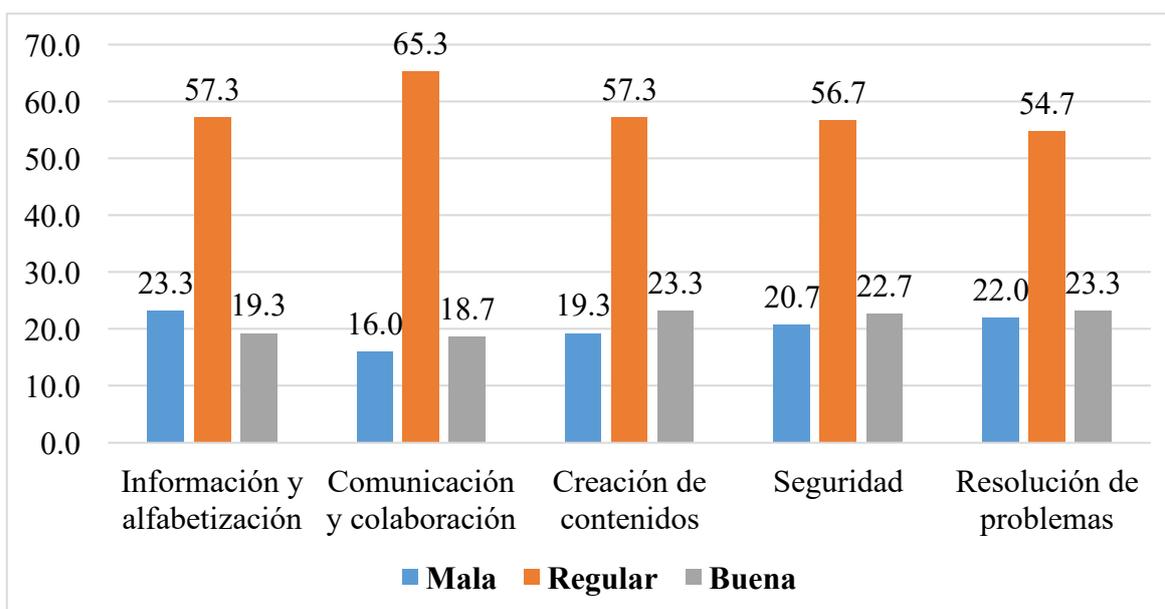
de necesidades, innovación todo ello afecta las competencias digitales del estudiante. Entonces se deduce que el docente no debe generar dudas en conocimiento, esto influye de manera positiva en el uso de las herramientas digitales.

**Tabla 14** Dimensiones de la variable Competencias digitales

	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Información y alfabetización	35	23,3	86	57,3	29	19,3	150	100,0
Comunicación y colaboración	24	16,0	98	65,3	28	18,7	150	100,0
Creación de contenidos	29	19,3	86	57,3	35	23,3	150	100,0
Seguridad	31	20,7	85	56,7	34	22,7	150	100,0
Resolución de problemas	33	22,0	82	54,7	35	23,3	150	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 7** Dimensiones de la variable Competencias digitales



Nota: Elaboración propia

### Interpretación y análisis

De un total de 150 encuestados, se puede observar en la figura 7 que el mayor porcentaje de las dimensiones de la variable competencias digitales del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II son regulares: Información y alfabetización, Creación de contenidos (57,3%), Comunicación y colaboración (65,3%), Seguridad (56,7%) y Resolución de problemas (54,7%).

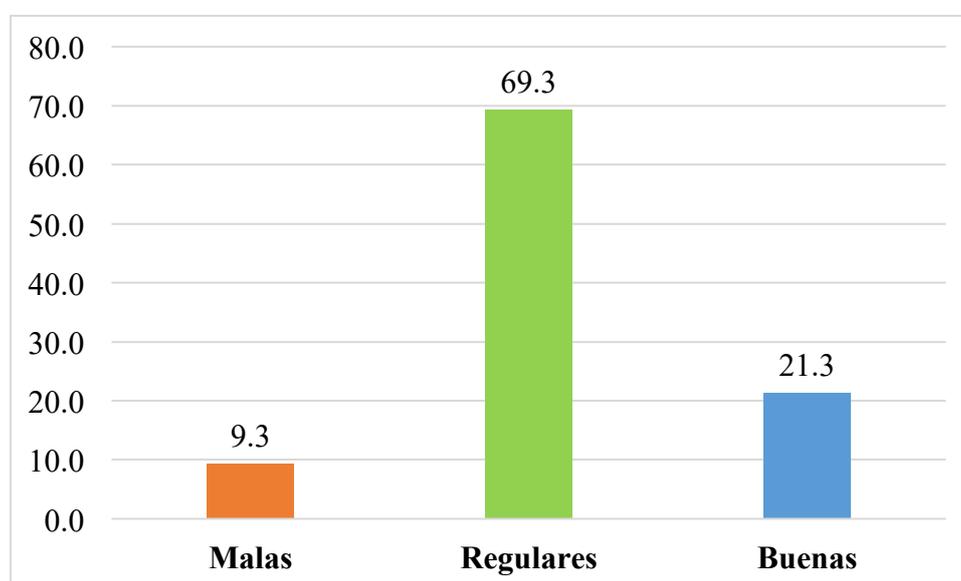
De esta forma queda demostrado en los docentes de la escuela profesional de educación primaria de la UNSAAC, con respecto al manejo de las competencias digitales en su mayoría es regular, todo ello influye en el aprendizaje de los estudiantes, también se observó que el más bajo viene a ser la resolución de problemas. Concluyendo que los docentes tienen que mejorar en estos aspectos.

**Tabla 15** *Competencias digitales del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malas	14	9,3
Regulares	104	69,3
Buenas	32	21,3
Total	150	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 8**  
*Competencias digitales*



*Nota:* Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Se visualiza en la figura 8 que el 69,3% de encuestados consideran que las Competencias digitales del docente de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II son regulares, mientras que el 21,3% consideran que son buenas y 9,3% que son malas.

Por lo tanto, los encuestados estiman que el docente es regular en las competencias digitales, entonces podemos mencionar que frente a un manejo favorable de las competencias digitales se tendría una satisfacción académica mayor de los estudiantes.

### **5.1.2. Resultados descriptivos de la variable satisfacción académica**

Para describir la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II. Se consideró las dimensiones de: Calidad del servicio y Satisfacción de expectativas. Los resultados se presentan a continuación:

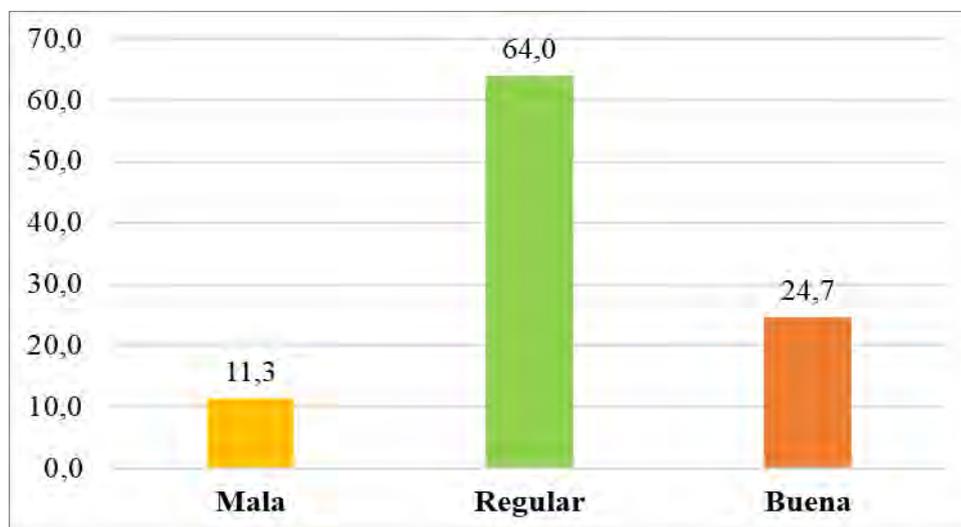
**Tabla 16** *Calidad del servicio de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	17	11,3
Regular	96	64,0
Buena	37	24,7
Total	150	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 9**

*Calidad del servicio*



*Nota:* Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Se visualiza en la figura 9 que el 64% de encuestados consideran que la Calidad del servicio de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II es regular, mientras que el 11,3% consideran que es mala y 24,7% que es buena.

Se demuestra que el servicio de calidad en la escuela profesional es regular, señalando que esta dimensión es fundamental en la mejora educativa porque va relacionado con la empatía y la fiabilidad de estudiantes frente a la satisfacción académica. Entonces a mayor calidad de servicio mayor influye en las competencias digitales.

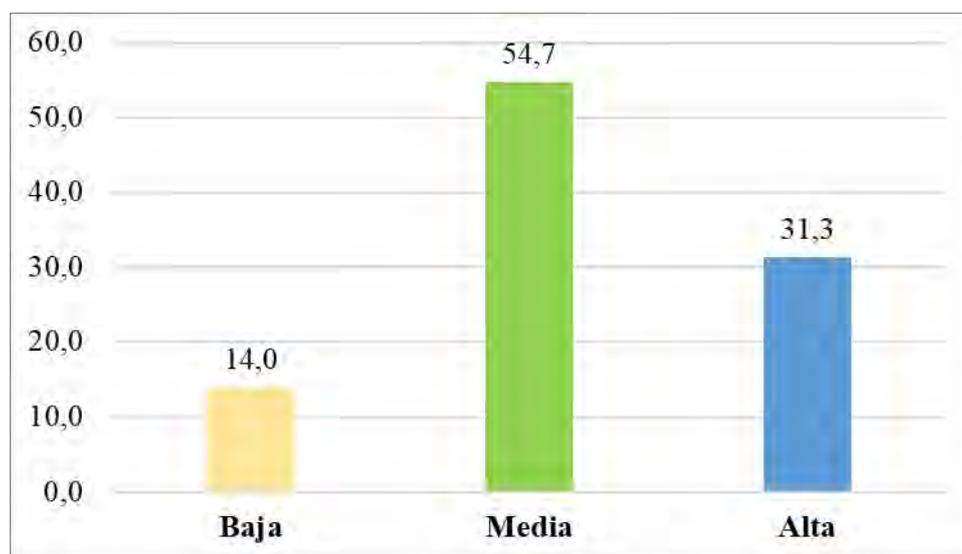
**Tabla 17** Satisfacción de expectativas de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	21	14,0
Media	82	54,7
Alta	47	31,3
Total	150	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Figura10**

*Satisfacción de expectativas*



*Nota:* Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Se visualiza en la figura 10 que el 54,7% de encuestados consideran que la Satisfacción de expectativas de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II es regular, mientras que el 14% consideran que es baja y 31,3% que es alta.

Se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados considera que la satisfacción de expectativas de la escuela profesional de educación primaria es regular, influyendo en las expectativas y percepciones del estudiante frente al manejo de las competencias digitales.

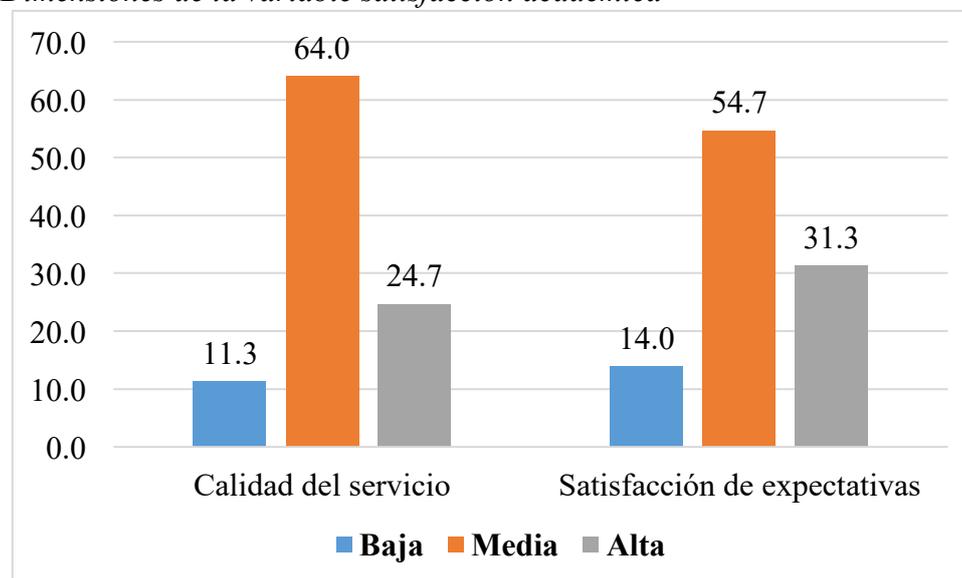
**Tabla 18** Dimensiones de la variable satisfacción académica

	Baja		Media		Alta		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Calidad del servicio	17	11,3	96	64,0	37	24,7	150	100,0
Satisfacción de expectativas	21	14,0	82	54,7	47	31,3	150	100,0

Nota: Elaboración propia

**Figura 11**

Dimensiones de la variable satisfacción académica



Nota: Elaboración propia

#### Interpretación y análisis:

De un total de 150 encuestados, se puede observar en la figura 11 que el mayor porcentaje de las dimensiones de la variable satisfacción académica de los estudiantes de la

escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II son regulares: Calidad del servicio (64,0%) y Satisfacción de expectativas (54,7%).

Podemos observar que las dimensiones de la variable satisfacción académica son regulares en sus dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de expectativas, por lo que se espera que se mejore en estos dos aspectos para tener una satisfacción académica.

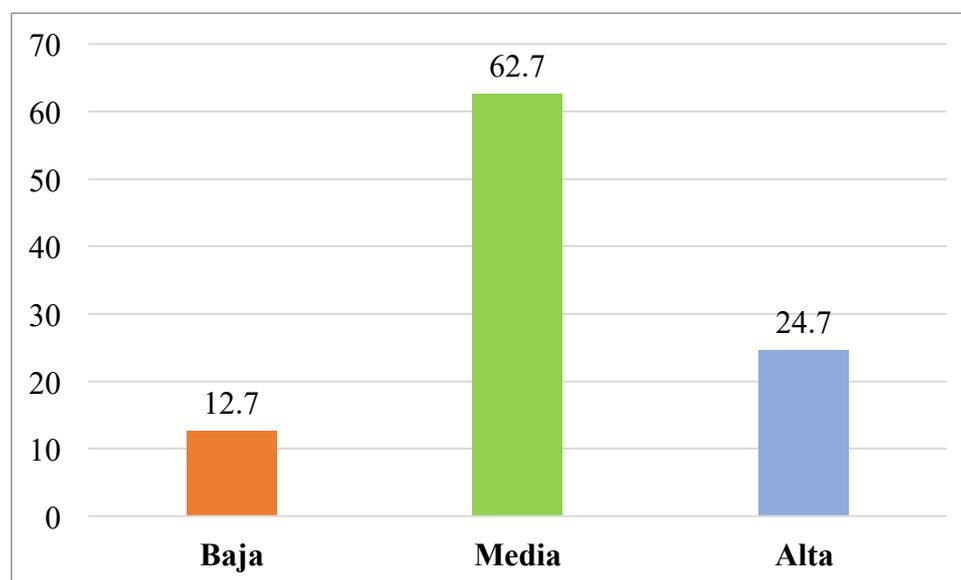
**Tabla 19** *Satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	19	12,7
Media	94	62,7
Alta	37	24,7
Total	150	100,0

*Nota: Elaboración propia*

Figura 12

*Satisfacción académica*



Nota: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Se visualiza en la figura 12 que el 62,7% de encuestados consideran que la Satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II tienen un nivel medio, mientras que el 24,7% un nivel alto y 12,7% nivel bajo.

Por lo tanto, se puede evidenciar que la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de educación primaria es regular, y podemos determinar que los estudiantes esperan mayor énfasis en las otras dimensiones, para que estén satisfechos. Entonces podemos concluir que a mayor competencias digitales mayor satisfacción académica.

## 5.2. Prueba de Normalidad

La previa investigación utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, por tener una muestra de 150 estudiantes. También esta prueba verifica que si el valor de “p” resulta menor a 0.05. se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la alterna (H1). Es por ello que se finaliza que la variable o la dimensión tratada no es normal, por lo que se deberá aplicar una prueba no paramétrica.

### 5.2.1. Prueba de Normalidad de las Variables

**Tabla 20**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1. Competencias digitales	0,162	150	0,000
Información y alfabetización	0,160	150	0,001
Comunicación y colaboración	0,159	150	0,001
Creación de contenidos	0,158	150	0,002
Seguridad	0,161	150	0,001
Resolución de problemas	0,060	150	0,001
V2. Satisfacción académica	0,55	150	0,000
Calidad del servicio	0,52	150	0,001
Satisfacción de expectativas	0,54	150	0,001

*Nota:*  $p < 0.05$  (Significancia)

### Interpretación

En la tabla 20, se presentaron los valores obtenidos en la prueba de KolmogorovSmirnov, la cual se utilizó debido a que el tamaño de la muestra de estudio fue de 150 encuestados, se encontró que la variable competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de

la UNSAAC, semestre 2021-II no presentaron un ajuste a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En tal sentido los puntajes obtenidos para el contraste de la hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

### **5.3. Prueba de Hipótesis**

Para la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II, se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman para la toma de decisiones considerando lo siguiente:

- Siempre que el valor obtenido en la prueba estadística (valor  $P > 0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Siempre que el valor obtenido en la prueba estadística (valor  $P < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Así también, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de  $-1$  a  $1$  para establecer el grado de relación.

#### ***5.3.1. Hipótesis general***

**H1:** Las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

**Tabla 21**

*Competencias digitales y satisfacción académica*

		<b>Correlaciones</b>	
		<b>Competencias digitales</b>	<b>Satisfacción académica</b>
	Competencias digitales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,789** ,000 150
Rho de Spearman	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	150 ,789** ,000 150

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

*Nota:* Autoría propia

### **Interpretación**

Se observa en la tabla 21 un valor de Sig. Bilateral de  $0.000 < 0,05$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. También, presenta un coeficiente de correlación de 0,789, el cual significa que existe una correlación positiva media entre las Competencias digitales y satisfacción académica, concluyendo que las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

#### **5.3.2. Hipótesis específica 1**

**H1:** Las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

**H0:** Las competencias digitales del docente no tienen relación significativa con la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de Educación

Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

**Tabla 22**

*Competencias digitales y calidad del servicio*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Competencias digitales</b>	<b>Calidad del servicio</b>
	Competencias digitales	Coeficiente de correlación		,721**
		Sig. (bilateral)	1,000	,000
		N	.	150
		Coeficiente de correlación	150	1,000
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	,721**	.
		N	150	150

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

*Nota:* Autoría propia

### **Interpretación**

Se observa en la tabla 22 un valor de Sig. Bilateral de  $0.000 < 0,05$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. También, presenta un coeficiente de correlación de 0,721, el cual significa que existe una correlación positiva media entre las Competencias digitales y la Calidad del servicio, concluyendo que las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la Calidad del servicio de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

### 5.3.3. Hipótesis específica 2

**H1:** Las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación

Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación

Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

**Tabla 23**

*Competencias digitales y satisfacción de expectativas*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Competencias digitales</b>	<b>Satisfacción de expectativas</b>
Rho de Spearman	Competencias digitales	Coefficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	150	150 1,000
	Satisfacción de expectativas	Coefficiente de correlación	,699**	.
		Sig. (bilateral)	,001	150
	ión es significativa <sup>N</sup>		150	

*Nota:* Autoría propia

#### **Interpretación**

Se observa en la tabla 23 un valor de Sig. Bilateral de  $0.001 < 0,05$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. También, presenta un coeficiente de correlación de 0,699, el cual significa que existe una correlación positiva media entre las Competencias digitales y la Satisfacción de expectativas, concluyendo que las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

#### 5.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. En cuanto a la relación entre las competencias digitales del docente y la satisfacción académica se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.789 el cual significa que existe una correlación positiva media, por lo cual se evidencia una relación significativa entre ambas variables; así mismo en la investigación realizada por Eras (2021) cuyo objetivo fue determinar la influencia de las competencias digitales y satisfacción universitaria en tiempos de pandemia demostrando que existe una correlación positiva alta, por lo cual se concluye que las competencias digitales influyen positivamente en la satisfacción universitaria.
2. Alfaro (2021) dentro del estudio que realizó planteo como objetivo principal determinar la relación que existe entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica estudiantil, los resultados obtenidos indican la existencia de una relación moderada ( $r=0,482$  de Pearson) entre las competencias digitales docente y la satisfacción académica de los estudiantes, concluyendo que existe una relación significativa  $p=0.009$  entre ambas variables.
3. En cuanto a la relación entre las competencias digitales del docente y la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.721 el cual significa que existe una correlación positiva media, por lo cual se evidencia una relación significativa entre la variable competencia digital y la dimensión calidad del servicio, así mismo en la investigación realizada por Silva (2018) cuyo objetivo principal fue determinar la relación existente entre las competencias digitales de los docentes y el desempeño pedagógico en el aula, evidencio que existe una alta correlación lineal directa entre las competencias digitales y el desempeño Pedagógico ya que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.951, por lo cual

concluye que Existe una relación directa significativa entre las competencias digitales de los Docentes con el desempeño Pedagógico en el aula.

4. Huamán (2021) dentro de la investigación que realizó planteó como objetivo principal determinar el nivel de las competencias instrumentales de los docentes de la UNDQT, usando ecuaciones estructurales por lo cual se concluye que las competencias: instrumentales, didácticas, comunicativas y búsqueda de información presentan una tendencia regular a baja en los docentes.
5. En cuanto a la relación entre las competencias digitales del docente y la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.699. lo cual indica que existe una correlación positiva media, por lo cual se evidencia una relación significativa entre la variable competencia digital y la dimensión satisfacción de expectativas, así mismo en la investigación realizada por Martínez y Garces (2020) cuyo objetivo principal fue determinar las competencias digitales de los docentes frente a la implementación de la educación virtual se evidencia 78,85% de los docente cuenta con facilidad para clasificar información digital, el 50,00% para compartir información a través de medios virtuales, el 40,38% para editar contenido digital, el 40,38% proteger datos personales y el 42,31% desarrollar competencias conceptuales, por lo cual se recomienda implementar estrategias de fortalecimiento de competencias digitales docentes.
6. Por otro lado Álvarez (2022) cuyo objetivo principal buscó determinar la asociación y el nivel de direccionalidad del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y las competencias digitales docente, a partir del cual se obtuvo que el valor de  $p = 0.000$  y de Gamma ,764 evidenciando así que existe asociación y un nivel alto directamente proporcional entre los escenarios educativos

y las competencias digitales docente, concluyendo que existe asociación y un nivel de direccionalidad alto entre el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y las competencias digitales docente.

7. Ramírez & Vilca (2022), en su estudio cuyo objetivo es determinar de qué manera el uso de herramientas de gamificación mejoran el desarrollo de las competencias digitales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2021. De acuerdo a la prueba de Wilcoxon se demuestra que el 100% de estudiantes del grupo experimental evidenciaron que desarrollo de sus competencias digitales fueron mayores después de haber utilizado las herramientas de gasificación, del mismo modo con respecto al desarrollo de la alfabetización digital el 86% de los estudiantes mencionan resultado favorable después de haber utilizado las herramientas, con respecto al desarrollo de la comunicación el 100% de los estudiantes reaccionaron de manera favorable, en conclusión el uso de herramientas digitales para mejorar el desarrollo de las diferentes situaciones como la resolución de problemas entre otros tienen un nivel de significancia de 1% se obtuvo un 93% y 1% de estudiantes obtuvieron calificaciones muy alta y alto después del uso de herramientas de gasificación. En conclusión, el uso de las herramientas de gamificación si mejora el desarrollo de las competencias digitales de los estudiantes de la escuela Profesional de Educación Primaria de la UNSAAC. Con respecto a la investigación realizada se llega a la misma conclusión donde las competencias digitales del docente influyen en la satisfacción de los estudiantes donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,699, el cual significa que existe una correlación positiva media.

## CONCLUSIONES

**Primera:** En cuanto a las competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,789, el cual significa que existe una correlación positiva media entre las Competencias digitales y satisfacción académica, concluyendo que las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

**Segunda:** En cuanto a las competencias digitales del docente y la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II, se obtuvo presenta un coeficiente de correlación de 0,721, el cual significa que existe una correlación positiva media entre las Competencias digitales y la Calidad del servicio, concluyendo que las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la Calidad del servicio de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

**Tercera:** En cuanto a las competencias digitales del docente y la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II , se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,699, el cual significa que existe una correlación positiva media entre las Competencias digitales y la Satisfacción de expectativas, concluyendo que las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.

## RECOMENDACIONES

En cuanto a las competencias digitales docentes y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021II, se encontró que existe una relación significativa entre ambas variables, por lo cual, para maximizar esta relación en beneficio de los estudiantes, se recomienda lo siguiente:

**Primera:** Se sugiere al Decano de la facultad de Educación que pueda gestionar y brindar capacitaciones permanentes a los docentes orientados al desarrollo de competencias digitales, ya que el desarrollo de estas es de suma importancia para brindar una educación de calidad.

**Segunda:** Se recomienda a la escuela profesional de Educación Primaria que se debe resaltar la importancia de la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes en entornos virtuales, por lo cual es necesario que las autoridades incentiven su uso a través de talleres, foros y evaluaciones constantes, que permitan su uso efectivo y eficiente.

**Tercera:** Se recomienda la implementación de estrategias didácticas, dinámicas y creativas a través de entornos virtuales como (Jamboard, Quick rubri, canva, Wizer.m, trello,etc.) para el uso de las competencias digitales del docente que permitan maximizar la satisfacción académica de los estudiantes en el proceso de su formación profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alejos, P. (2016). *Satisfacción estudiantil y calidad percibida en educación en los alumnos del 5° grado de educación secundaria del I.E.P. PAMER, 2012*. Tesis, Lima.
- Alfaro, R. (2021). *Competencias Digitales Docente y Satisfacción Académica en Estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una Universidad Privada de Trujillo, 2021*. Trujillo: Repositorio Universidad Privada de Trujillo.
- Álvarez , E., Nuñez, P., & Rodriguez , C. (2017). *Adquisición y carencia académica de competencias tecnológicas ante una economía digital*. Latina, Revista de Comunicación, 74, 734–747. <https://doi.org/10.4185/RLCS>.
- Alvarez , L. (2022). *Uso de las TICS y las competencias digitales docentes del instituto de idiomas UNSAAC 2021*. Cusco: Repositorio UNSAAC.
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2-26.
- Alves, H., & 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.
- Alves, H., & Raposo, M. (2016). *La medición de la satisfacción en la enseñanza universiatria: el ejemplo de la universidad de Da Beira Interior*.
- Aquino, S. M. (2019). *Competencias digitales y conocimiento del ARGIS, en los docentes de la especialidad de ciencias sociales de la provincia de Paruro*. Cusco: Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.
- Araujo, D., Bermúdez, J., & Nuñez, S. (2007). *Criterios de evaluación en aplicaciones multimedia en entornos de educación y formación a distancia*.
- Arevalo, L. E. (2017). Clima escolar y Niveles de Interaccion social; en estudiantes de secundarios del Colegio Claretiano de Trujillo. 3-6.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Decimoprim.
- Arrese, T., & Vivanco, M. (2016). *Competencias Digitales y el rendimiento académico de los estudiantes de electrónica naval del Instituto de educación superior Tecnológico Público Naval*. Tesis, Callao, Perú.
- Bermudez, G. (2008). *Herramientas informáticas y su utilización didáctica pedagógica*. Perú.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico : Pearson Educación.
- Brunner, J. (2000). Educación y escenarios de futuro. *Nuevas tecnologías y sociedad de la información*, 50-62.
- Bustamante, R. (2018). La revolución tecnológica en las aulas: Una nueva mirada educativa. Las aulas inteligentes y la brecha en la educación peruana. *RPP*. Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/la-revolucion-tecnologica-en-las-aulas-una-nueva-mirada-educativa-noticia-1119678>
- Cámara, P. (2006). *El uso de una plataforma virtual como recurso didáctico en la asignatura de filosofía*. Tesis de postgrado, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Caplan. (2015). *Job demands and worker health. Main effects and occupational differences*. Washington, United States: HEW Publication No. 75-160, NIOSH.
- Carrera, F., & Coiduras, J. (2012). Identificación de la competencia digital del profesor universitario: un estudio exploratorio en el ámbito de las ciencias sociales. *Revista de Docencia Universitaria*, 241-248.
- Castillon, C., & Cochachi, J. (2014). *a calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la marisquería Punta Sal del distrito de el tambo – Huancayo, periodo 2013. 1 -121*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Congreso de la Republica. (2014). *Ley Universitaria Ley N°30220*. Lima: Ministerio de Educación .
- Coronado, R. J. (2020). Uso de las TICs y sus relacion con las competencias digitales de los docentes en la institucion educativa n° 5128 del distrito de Ventanilla- Callao . Lima, Perú: Universidad Nacional de educación .
- Covarrubias, L. (2021). *Educación a distancia: transformación de los aprendizajes*.
- Cox, T., & Griffiths, A. (2018). *Assessment of Psychological Hazards at Work*. En M.J. Schabracq y J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons Ltd.
- Davis, Keith, & Nemstrom. (2018). *El comportamiento Humano en el trabajo. Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw.
- Dichev, C., & Dicheva, D. (2017). Gamifying education: What is known, what is believed and what remains uncertain: A critical review. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 1-36. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s41239017-0042-5>

- Duart, J. (2009). Internet, redes sociales y educación. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 40-47.
- Eras, D. A. (2021). *Competencias Digitales y Satisfacción Universitaria en Tiempos de Pandemia en una Universidad en el Ecuador, 2021*. Ecuador: Repositorio Univeridad del Ecuador .
- Falcó, J. (2017). Evaluación de la competencia digital docente en la comunidad autónoma de Aragón. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 73-83.
- Falcón, G. (2016). *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria*. Lima, Perú: Editorial Con Ciencia EPG.
- Fidias , G. A. (2012). *El Proyectode Investigación* . Caracas : EPISTEME.
- Garcia , R., & Pérez, A. (2021). *La competencia digital docente como clave para fortalecer el uso responsable de Internet* . *Campus Virtuales*, 10(1), 59–71.
- García, L. (2008). *Concepción y tendencias de la educación a distancia en América Latina*. Madrid: Editorial Altos Estudios Universitarios de la OEI.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 16-27.
- Gisbert, M., Gonzáles, J., & Esteve, F. (2016). *Competencia digital y competencia digital docente: una panorámica sobre el estado de la cuestión*.
- Grzywacz, J., Casey, P., & Jones, F. (2017). The Effects of Workplace Flexibility on Health Behaviors: A Cross-Sectional and Longitudinal Analysis. *The Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 12, 49, 1302-1309.
- Guzmán , L., Alarcón, S. P., & Garcia, G. (2021). *Teoría de factores de Herzberg: experiencia en establecimiento detallista de Ecuador*. <https://Medium.Com/>, 4, 25–48.
- Hanco, V. J. (2019 ). *Las competencias digitales y su relación con la gestión de la información de los docentes de la institución educativa particular la Cantuta, Arequipa-2018*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Hawes, G., & Corvalán. (2005). *Construcción de un perfil profesional*. Talca: Editorial del Instituto de Investigación y Desarrollo Educacional.
- Hernández, L., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. In Mc Graw Hill: Mexico.
- Hinostroza, J. (2004). Diseño de estrategias de innovación y TIC para el desarrollo de la educación. *Innovar en la enseñanza y enseñar a innovar*. Obtenido de [http://www.expansiva.cl/media/en\\_foco/documentos/05052004211607.pdf](http://www.expansiva.cl/media/en_foco/documentos/05052004211607.pdf).

- Huamán, J. C. (2021). *valuación de las competencias digitales de los docentes de la Universidad Nacional Diego Quispe Tito –2019*.
- Iilomaki, L., Paavola, S., Lakkala, M., & Kantosalo, A. (2016). *Digital competence – an emergent boundary concept for policy and educational research*. *Education and Information Technologies*, 21(3), 655–679. <https://doi.org/10.1007/s10639-0149346-4>.
- Insunza, O. (2015). Estructura factorial y confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en estudiantes de medicina chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 50-63.
- Jaurilaritza, E. (2016). *Las competencias básicas en el Sistema Educativo de la C.A.P.V.* Departamento de Educación, Universidades e Investigación, 1–44.
- Jiménez, A. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Tesis, Universidad de Nayarit, México.
- Krumsvik, R., & Jones, L. (2013). *Teachers' digital competence in upper secondary school: (Work in progress)*.
- Levano, L., Sanchez, S., Guillén, P., Tello, S., Herrera, N., & Collantes, Z. (2019). *Digital Competences and Education*. *Z*, 7(2), 569–588. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.329>.
- Ilomaki, L., Paavola, S., & Lakkala, M. (2016). Digital competence - an emergent boundary concept for policy and educational research. *Journal Education and Information Technologies*, 655-679.
- López, E. (2016). *En torno al concepto de competencia: Un análisis de fuentes*. *Profesorado*, 20(1), 311–322.
- Lujan, F. (2018). *Competencias digitales y el aprendizaje de las ciencias sociales en estudiantes de estudios generales de una universidad privada, San Martín de Porres*. Tesis, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Martines, J., & Garces, J. (2020). *Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19*. Colombia : Repositorio Universidad Simón Bolívar
- Marzal, M., & Cruz, E. (2018). *Gaming como Instrumento Educativo para una Educación en Competencias Digitales desde los Academic Skills Centres*.
- Medrano, S., & Pérez, A. (2014). *System For Academic Satisfaction (ASAS)*. Editorial System For Academic Satisfaction (ASAS). Obtenido de <https://doi.org/10.14204/ejrep.3>

- Ministero de Educación . (2016). *Estrategia nacional de las tecnologías digitales en la educación 2016-2021 : de las TIC a la inteligencia digital* .
- Mulder, M., Weigel, T., & Collings, K. (2008). El concepto de competencia en el desarrollo de la educación y formación profesional en algunos Estados miembros de la UE: un análisis crítico. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*.
- Nava, A. (2009). *Los procesos interactivos como medio de formación de profesores de matemáticas*. Tesis de postgrado, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado. (2017). *Marco Común de Competencias Digitales Docente*.
- Ortega, E., & Guell, V. (2006). *Las Nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro*. Santiago, Chile: Editorial Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Osorio, R., & Baez, A. (2011). *Satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias de la Educación de la UAT, con los servicios que ofrecen*. 1 -12. UAT.
- Ospina, S., & Gil, I. (2008). *Índices nacionales de satisfacción del consumidor: Una propuesta de revisión de la literatura*. *Cuad. Admon.Ser.Organ.* 24(43), 35 - 57. Bogotá.
- Ospina, S., & Gil, I. (2008). *Índices nacionales de satisfacción del consumidor: Una propuesta de revisión de la literatura*. *Cuad. Admon.Ser.Organ.* 35-57. Bogota.
- Padilla, A. (2020). Evolucion de la competencia digital docente del profesorado universitario: incidentes criticos a partir de relatos de vida. *Revista Educar*, 109-127.
- Peiró, J. M., & González-Romá, V. (2018). Role-set variables as antecedent of role stress: a causal model. *Revue Internationale de Psychologie Sociale.*, 4, 29-44.
- Peiró, J., & Prieto, F. (2019). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I. La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.
- Prado, J. F. (2018). *Clima y ambiente Organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.
- Psicopedagogia. (2018). El clima Social del Aula. *Psicopedagogia*, 1-5.
- Ragel, A., & Peñalosa, E. A. (2013). *Alfabetización digital en docentes de Educación Superior: construcción y prueba empírica de un instrumento de evaluación*. Pixel-Bit Revista de Medios y Educación, 43, 9–23. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2013.i43.01>.

- Ramos, E. (2012). *Informe técnico, Medición de la satisfacción de Usuarios Universidad del Valle*. México: Editorial de la Universidad del Valle.
- Robinson, S., & Morrison, E. (2016). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546.
- Ruiz, M., & García, A. (2010). Movilidad virtual en la educación superior, ¿oportunidad o utopía? *Revista Española de Pedagogía*, 243-259.
- Rychen, D., & Salganick, L. (2006). *Las competencias clave para el bienestar personal, económico y social*. Málaga: Editorial Aljibe.
- San Nicolas , M., Fariñas, E., & Area, M. (2013). *Competencias digitales del profesorado y alumnado en el desarrollo de la docencia virtual. El caso de la Universidad de la Laguna*. *Revista Historia de La Educación Latinoamericana*, 19(19), 227–245. <https://doi.org/10.9757/rhela.19.10>.
- San Nicolás, B., Fariña, E., & Moreyra, M. (2012). *Competencias digitales del profesorado y alumnado en el desarrollo de la docencia virtual*. Tenerife, España: Editorial Universidad de La Laguna.
- Segura, A., & Gallardo, M. (2013). *Entornos virtuales de aprendizaje: nuevos retos educativos*. España: Editorial Universidad de Granada.
- Siemens, G. (2004). *Connectivism: Learning as Network-Creation*. Obtenido de <http://masters.donntu.org/2010/fknt/lozovoi/library/article4.htm>
- Siemens, G., & Weller, M. (2011). The Impact of Social Networks on Teaching and Learning. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 164-170.
- Silva , O. (2018). *Competencias digitales de los docentes y desempeños pedagógicos en el aula*. Lima: Repositorio Universidad de San Martín de Porras.
- Solis, R. (2018). *Significado que le atribuyen a su ambiente social escolar alumnos de 5to a 8vo año de enseñanza básica de una escuela municipal de la comuna navia*. Santiago - Chile.
- Sunkel, G. (2006). *Las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en la educación en América Latina: una exploración de indicadores*. Santiago de Chile: Editorial Naciones Unidas. Obtenido de <https://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/9/27849/Serie126final.pdf>
- Tolentino, V. (2014). *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*. Tesis, Lima.

- Valverde, C. J. (2018). *Clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Independencia 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Vargas, G. (2019). Competencias digitales y su integración con herramientas tecnológicas en educación superior. *Cuadernos Hospital de Clínicas*(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1652-67762019000100013](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762019000100013)
- Vera, E. (2010). *Competencias en tecnologías de información y comunicación en docentes del área de comunicación de Instituciones Educativas: Región Callao*. Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Vergara, J., Del Valle, M., Diaz, A., & Perez, M. (2018). *daptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos*. Chile: Psicología Educativa,.
- Vildoso, J. (2002). *Influencia de la autoestima, satisfacción con la profesión elegida y formación profesional en el coeficiente intelectual de los estudiantes del tercer año de la Facultad de Educación*. México. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/Tesis/Human/Vildoso\\_C\\_J/marco\\_teorico.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/Tesis/Human/Vildoso_C_J/marco_teorico.htm)
- Yapuchura, R. (2010). *Estudio de los componentes antioxidantes de las hojas de muña (Minthostachys mollis (Kunth) Griseb.) e inca muña (Clinopodium bolivianum (Benth.) kuntze)*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria La Molina.
- Zas, H. (2007). *Satisfacción académica en las universidades*. San Pedro: Canvas edition.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### a. Matriz de consistencia

<b>Título: Competencias digitales y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.</b>						
<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>DISEÑO</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>VARIABLE 1</b> <b>Competencias Digitales</b>	<b>Información y alfabetización</b>	Navegación, búsqueda y filtrado de información	<b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativa
¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II?	Determinar la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II	Las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.			Evaluación de información	
					Almacenamiento y recuperación de información	Experimental
				<b>Comunicación y colaboración</b>	Interacción mediante las tecnologías digitales.	<b>Alcance de la Investigación:</b> Correlacional
					Compartir información y contenidos digitales	
			Participación en línea			
Colaboración mediante canales digitales						
Netiqueta						

				Gestión de la identidad digital	Encuesta
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>		<b>Creación de contenidos</b>	<b>Instrumentos de recolección de datos:</b>  Cuestionario
¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II?	Determinar la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II	Las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.		Derechos de autor y licencias	<b>Población:</b>  <b>338 alumnos matriculados</b>
				Programación	
				Protección de dispositivos	<b>Muestra:</b>  <b>150 alumnos</b>
				<b>Seguridad</b>	Protección de datos personales e identidad digital
				Protección de la salud	
				Protección del entorno	
				<b>Resolución de problemas</b>	Resolución de problemas técnicos
					Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II?	Determinar la relación que existe entre las competencias digitales del docente y la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II	Las competencias digitales del docente tienen relación significativa con la satisfacción de expectativas de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la UNSAAC, semestre 2021-II.	<b>VARIABLE II</b> <b>Satisfacción Académica</b>	<b>Calidad del servicio</b>	Innovación y uso de la tecnología digital de forma creativa	
					Identificación de lagunas en la competencia digital	
					Fiabilidad	
					Capacidad de respuesta	
					Empatía	
					Expectativa del estudiante	
Percepción del estudiante						

## **b. Instrumentos**

### **ENCUESTA**

Buen día/ buenas tardes, estamos realizando una encuesta con la finalidad de conocer su opinión sobre el trabajo de investigación denominado: “**COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNSAAC, SEMESTRE 2021-II**”.

La información proporcionada es completamente anónima, para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación:

#### **I. DATOS GENERALES**

##### **1. Género:**

- a. Femenino
- b. Masculino

##### **2. Edad:**

##### **3. Semestre:**

#### **II. VARIABLE I**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará una serie de frases. Lea cuidadosamente y conteste de acuerdo a la siguiente escala.

- **Totalmente en desacuerdo**                      **1**
- **En desacuerdo**                                      **2**
- **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**              **3**
- **De acuerdo**                                         **4**
- **Totalmente de acuerdo**                         **5**

Nro.	VARIABLE 1: Competencias digitales	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: información y alfabetización</b>						
01	Sus docentes saben usar herramientas de búsqueda, así como filtros para encontrar información y recursos apropiados a sus necesidades.					
02	Sus docentes expresan de manera organizada sus necesidades de información y saben seleccionar la información más adecuada y los recursos que adapta para el uso educativo.					
03	Sus docentes evalúan la calidad de los recursos educativos que encuentra en Internet en función de la precisión y alineamiento con el currículo.					
04	Sus docentes conocen las licencias de uso que permiten la reutilización o difusión de los recursos que encuentra en internet.					
05	Sus docentes combinan el almacenamiento local con el almacenamiento en la nube, tanto para organizar la información digital dentro del aula.					
06	Sus docentes cuentan con estrategias y métodos adecuados para organizar, almacenar y recuperar información para su uso educativo.					
<b>Dimensión: comunicación y colaboración</b>						
07	Sus docentes se comunican e interactúan sin dificultades a través de varias aplicaciones y servicios de comunicación digital, tanto de manera síncrona como asíncrona.					
08	Sus docentes participan en redes sociales y comunidades en línea, en las que transmite o comparte conocimientos, contenidos e información.					
09	Sus docentes desarrollan proyectos y actividades dentro de la comunidad digital para contribuir a la formación profesional del alumnado.					
10	Sus docentes estimulan y facilitan la participación activa del alumnado en espacios colaborativos digitales.					
11	Sus docentes han desarrollado estrategias para la identificación de las conductas inadecuadas en las plataformas virtuales.					
12	Sus docentes son capaces de supervisar la información y los datos que se producen a través de su interacción en línea, respetando los derechos de autor.					
<b>Dimensión: creación de contenidos</b>						
13	Sus docentes producen contenidos digitales en diferentes formatos, como, por ejemplo, documentos de texto, presentaciones multimedia, diseño de imágenes, grabación de vídeo o audio, utilizando aplicaciones en línea (evernote, canva, google drive, podcast, etc. ).					
14	Sus docentes conocen y utilizan repositorios y/o bibliotecas de recursos y materiales en la red, con fines educativos.					
15	Sus docentes generan espacios de enseñanza - aprendizaje propios en entornos virtuales e insertan distintos objetos digitales al impartir las sesiones académicas.					

16	Sus docentes conocen las diferencias básicas entre licencias abiertas y privativas y cómo afectan a los contenidos digitales.					
17	Sus docentes desarrollan proyectos educativos destinados a que el alumnado publique sus contenidos con acceso abierto (acceso sin restricciones)					
18	Sus docentes realizan varias modificaciones a aplicaciones de programación informática educativa para adaptarlas a las necesidades de aprendizaje de su alumnado.					
<b>Dimensión: seguridad</b>						
19	Sus docentes comprueban, revisan y actualizan sus dispositivos digitales para identificar fallos o vulnerabilidades de funcionamiento y buscar las soluciones adecuadas					
20	Sus docentes gestionan adecuadamente las medidas de protección de la tecnología utilizada en su práctica docente y en el proceso de aprendizaje de su alumnado					
21	Sus docentes saben cómo proteger su propia privacidad en línea y la de los demás.					
22	Sus docentes desarrollan proyectos educativos destinados a formar al alumnado en hábitos digitales de protección y de respeto a la privacidad de los demás.					



Nro.	VARIABLE 2: SATISFACCION ACADÉMICA	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: calidad del servicio</b>						
01	Cuando la plana docente le prometió cumplir su petición en un tiempo determinado, lo cumplieron.					
02	Cuando tuvo algún inconveniente con la plana docente de su escuela profesional, los encargados mostraron un sincero interés en solucionarlo.					
03	Considera que la escuela profesional presta un buen servicio educativo.					
04	Los docentes califican al alumnado de manera eficiente, sin errores.					
05	Los docentes le informaron puntualmente sobre el contenido de las asignaturas, y las evaluaciones.					
06	Los docentes muestran interés y disposición ante sus requerimientos.					
07	Los docentes responden rápidamente ante alguna inquietud o duda dentro de las sesiones educativas.					
08	Los docentes entienden individualmente a los alumnos cuando lo requieren así.					
09	Los docentes disponen de horas específicas para atender a los estudiantes.					
10	Los docentes comprenden las necesidades específicas de los estudiantes					
11	Los docentes muestran interés en la formación profesional de los estudiantes.					
<b>Dimensión: satisfacción de expectativas</b>						
12	Se siente satisfecho con su vida académica.					
13	Se siente satisfecho con la organización de la carrera.					
14	Se siente satisfecho con los servicios que le brinda la universidad.					
15	Se siente satisfecho con los resultados académicos que obtiene.					
16	Se siente cómodo con el ambiente educativo generado en las asignaturas.					
17	Disfruto de sus clases la mayor parte del tiempo					
18	Disfruta cuando lo estimulan intelectualmente en sus asignaturas					
19	Se encuentra satisfecho con el contenido de las asignaturas					
20	Considera que sus docentes cuentan con dominio de los contenidos y se actualizan constantemente en las materias que imparten.					
21	Está satisfecho con el nivel de exigencia de sus docentes.					
22	Está satisfecho con las estrategias de evaluación de sus docentes					
23	Mantiene una comunicación activa con sus docentes dentro y fuera del aula.					
24	Al comunicarse con sus docentes, estos mantienen una conversación respetuosa con usted.					

Gracias por su colaboración.

## ANEXO 2

### Carta de presentación

Señor: Mag. Gonzales Surco Felix Gonzalo

#### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato dirigimos a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachilleres de la carrera profesional de Educación de la especialidad Primaria de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación, gracias a la cual optaremos el grado académico de Licenciadas en Educación Primaria.

El título de nuestro proyecto de investigación es **COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNSAAC, SEMESTRE 2021-II.** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de comunicación organizacional e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Encuesta
- Cuestionario

Reiterando nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Nombres y apellidos

Nunura

Adriana

Br. Consuelo Nunura Quehwarucho

Br. Katerin Adriana Rodriguez Montes

DNI: 72119445

DNI: 77276068

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres: Gonzales Surco Felix Gonzalo  
 I.2. Cargo o institución donde labora: Docente - UNSAAC  
 I.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta- Validación del Instrumento  
 I.4. Autor del instrumento: Consuelo Nunura Quehuanucho Katerin Adriana Rodriguez Montes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE			
		40 %	45 %	50 %	65 %	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %	85 %	90 %	95 %	100 %
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.										X			
2. OBJETIVIDAD	Está adecuada a las leyes y principios científicos.										X			
3. ACTUALIDAD	Está adecuada los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										X			
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.										X			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.										X			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										X			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.										X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para probar las hipótesis.										X			
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico										X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

51

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

85%
-----

Cusco, 05 de agosto de 2022

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI N°: 827833249

Carta de presentación

Señor: Mag. Chile Letona Leonardo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachilleres de la carrera profesional de Educación de la especialidad Primaria de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación, gracias a la cual optaremos el grado académico de Licenciadas en Educación Primaria.

El título de nuestro proyecto de investigación es COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNSAAC, SEMESTRE 2021-II. siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de comunicación organizacional e investigación científica.

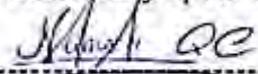
El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Encuesta
- Cuestionario

Reiterando nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Nombres y apellidos

  
-----

Br. Consuelo Nunura Quehwarucho

DNI: 72119445

DNI: 72119445

  
-----

Br. Katerin Adriana Rodriguez Montes

DNI: 77276068

DNI: 77276068

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: Chile Letona Leonardo  
 1.2. Cargo o institución donde labora: Docente  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta  
 1.4. Autor del instrumento: Consuelo Nuñez Quichuska - Adriano Rodríguez H.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.													
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.											X		
3. ACTUALIDAD	Está adecuado los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											X		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.											X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.											X		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											X		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.											X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para probar las hipótesis.											X		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.											X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

89%

Cusco, 03 de agosto de 2022

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N°: 24004091  
 CIP: 24381 Edgardo de proferes



### Carta de presentación

Señor: Mag. Dr. FEDERICO O. FERNANDEZ SUTTA

#### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachilleres de la carrera profesional de Educación de la especialidad Primaria de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación, gracias a la cual optaremos el grado académico de Licenciadas en Educación Primaria.

El título de nuestro proyecto de investigación es COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNSAAC, SEMESTRE 2021-II. siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de comunicación organizacional e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Encuesta
- Cuestionario

Reiterando nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Nombres y apellidos

Nunura OC

Adriana R

Br. Consuelo Nunura Quehwarucho  
Montes

Br. Katerin Adriana Rodriguez

DNI: 72119445

DNI: 77276068

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres: FERNANDEZ SUTTA FEDERICO U.  
 I.2. Cargo o institución donde labora: DOCENTE - UNSAAC.  
 I.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta- Validación del Instrumento  
 I.4. Autor del instrumento: Consuelo Nunura Quehuanucho-Katerin Adriana Rodriguez Montes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE			
		40 %	45 %	50 %	65 %	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %	85 %	90 %	95 %	100 %
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.											X		
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.											X		
3. ACTUALIDAD	Está adecuado los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											X		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.											X		
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis.											X		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											X		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.											X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para probar las hipótesis.											X		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico											X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

Cusco, 09 de agosto de 2022



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N°: 23947669



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO  
ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE EDUCACION Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACION PRIMARIA**

Cusco, 06 de septiembre del 2022

Señor:  
**Dr. Leonardo Chile Letona**  
Decano

Asunto: **SOLICITAMOS AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE NUESTRA TESIS A LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA**

Por intermedio del presente nos es grato dirigimos a usted encumplimiento del Reglamento de Grados Y Títulos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, solicitando autorización para la aplicación de nuestro instrumento – encuesta de la tesis titulada: **COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNSAAC, SEMESTRE 2021-II**, la cual venimos realizando a la presente fecha, para lo cual es necesario que los alumnos de la escuela profesional de educación primaria colaboren con el llenado de dicha encuesta virtual.

Sin otro particular hacemos propicia la presente para expresarle las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

Nombres y apellidos

Br. Consuelo Nunura Quehwarucho



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Dr. LEONARDO CHILE LETONA  
DECANO

Br. Katerin Adriana Rodriguez Montes

Br. Consuelo Nunura Quehwarucho

Br. Katerin Adriana Rodriguez Montes

DNI: 72119445

DNI: 77276068

## ANEXO 3

### INSTRUMENTO DIGITAL

# COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNSAAC, SEMESTRE 2021-II

Variable 1: COMPETENCIAS DIGITALES

#### Datos Generales

Descripción (opcional)

#### Género \*

Femenino

Masculino

#### Edad: \*

Texto de respuesta corta

#### Semestre: \*

Texto de respuesta corta

Sus docentes saben usar herramientas de búsqueda, así como filtros para encontrar información y recursos apropiados a sus necesidades.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Sus docentes expresan de manera organizada sus necesidades de información y saben seleccionar la información más adecuada y los recursos que adapta para el uso educativo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

# COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNSAAC, SEMESTRE 2021-II

Variable II: SATISFACCIÓN ACADÉMICA

111

Datos Generales



Descripción (opcional)

**Genero:** \*

Femenino

Masculino

**Edad:** \*

Texto de respuesta corta

**Semestre:** \*

Quando la plana docente le prometió cumplir su petición en un tiempo determinado, lo cumplieron. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Quando tuvo algún inconveniente con la plana docente de su escuela profesional, los encargados mostraron un sincero interés en solucionarlo. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Considera que la escuela profesional presta un buen servicio educativo. \*

- Totalmente en desacuerdo