



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Elisban Guido De La Cruz Trelles

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frias



JULIACA - PERÚ, 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA.

Elisban Guido De La Cruz Trelles

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frias



JULIACA - PERÚ, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Elisban Guido De La Cruz Trelles

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frias

Juliaca - Perú, 2025

De La Cruz-Trelles, E.G. (2025). *Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: De La Cruz Trelles, Elisban Guido.

TÍTULO: Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2025.

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (74 pp.).

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000148-05/C92

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. José Oscar Huanca Frias

PALABRAS CLAVE:

Calidad educativa, Desempeño docente, Gestión pública, Satisfacción estudiantil, Universidad Nacional de Juliaca.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE JULIACA”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Elisban Guido De La Cruz Trelles

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Lucio Ticona Carrizales
PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Dra. Ledu Anali Ferreyros Calisaya
JURADO



Firma del 2do miembro

M.Sc. Solanyela Naomy Medina
Choque
JURADO



Firma del 3er miembro

Dr. José Oscar Huanca Frías
ASESOR



Firma del asesor

Elisban Guido De La Cruz Trelles

DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIA...

 Universidad Nacional de Juliaca

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:546262844

Fecha de entrega

14 ene 2026, 5:34 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 ene 2026, 5:45 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARRO....docx

Tamaño del archivo

8.1 MB

74 páginas

13.383 palabras

80.699 caracteres



Firmado digitalmente por CALSINA
CALSINA Benito Pepe FAU
20448261272 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.01.2026 10:59:50 -05:00




14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Firmado digitalmente por CALSINA
CALSINA Benito Pepe FAU
20448261272 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.01.2026 11:00:14 -05:00

DEDICATORIA

Es dedicado a mis padres y mis dos hermanos, Oliver y Beto por confiar en mi capacidad.

A mis maestros, amigos, compañeros y a mi compañera de vida Zhandy que me dieron la confianza para ser un gran profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis progenitores Pedro y Rosa por el apoyo, para ser un buen profesional.
Agradezco profundamente al Doctor. José, quien me proporcionó asesoría de manera desinteresada en el desarrollo del borrador.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Indice de contenido	6
Indice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	15
1.1 Problema de investigación	15
1.2 Preguntas de investigación	17
1.3 Objetivos de investigación	17
1.4 Justificación	18
Capítulo II	
Revisión de literatura	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco teórico	25
2.3 Base legal	31
2.4 Marco conceptual	32
2.5 Hipótesis de investigación	32
2.6 Variables de investigación	33
Capitulo III	
Materiales y métodos	35
3.1 Diseño de investigación	35
3.2 Ámbito de estudio	35
3.3 Población y muestra	36
3.4 Recoleccion de datos	38
3.5 Analisis de datos	38
3.6 Confiabilidad de los instrumentos	39
Capítulo IV	

Resultados y discusión	40
4.1 Resultados	40
4.1.1 Estadística descriptiva de la variable desempeño docente	40
4.1.2. Resultado Inferencial	49
4.2 Discusión	52
Conclusiones	55
Recomendaciones	56
Referencias	57
Anexos	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	33
Tabla 2	Confiabilidad del instrumento desempeño docente satisfacción del estudiante	39
Tabla 3	Niveles de desempeño docente	40
Tabla 4	Niveles de dimensión recursos de aprendizaje	41
Tabla 5	Niveles de dimensión acompañamiento	42
Tabla 6	Niveles de dimensión colaboración	43
Tabla 7	Niveles de dimensión competencias	44
Tabla 8	Niveles de satisfacción del estudiante	45
Tabla 9	Niveles de la dimensión calidad de la institución	46
Tabla 10	Niveles de la dimensión expectativa del estudiante	47
Tabla 11	Niveles de la dimensión formación docente	48
Tabla 12	Prueba de normalidad	49
Tabla 13	Correlación entre desempeño docente y satisfacción del estudiante	49
Tabla 14	Correlación entre desempeño docente y calidad de la institución	50
Tabla 15	Correlación entre desempeño docente y expectativa del estudiante	51
Tabla 16	Correlación entre desempeño y formación del docente	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Consolidado de matrícula por escuela	36
Figura 2	Consolidade de matrícula por ciclo	37
Figura 3	Niveles de desempeño docente	40
Figura 4	Niveles de dimensión recursos de aprendizaje	41
Figura 5	Niveles de dimensión acompañamiento	42
Figura 6	Niveles de dimensión colaboración	43
Figura 7	Niveles de dimensión competencias	44
Figura 8	Niveles de satisfacción del estudiante	45
Figura 9	Niveles de la dimensión calidad de la institución	47
Figura 10	Niveles de la dimensión expectativa del estudiante	47
Figura 11	Niveles de la dimensión formación docente	48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	61
Anexo 2	Base de datos	62
Anexo 3	Instrumentos	64
Anexo 4	Escala de likert para desempeño docente	66
Anexo 5	Escala de likert para satisfacción del estudiante	68
Anexo 6	Autorización de recolección de datos	69
Anexo 7	Validación de instrumentos	71

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo: determinar la relación del desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública de la Universidad Nacional de Juliaca. La investigación es cuantitativa no experimental correlacional. Con un total de población de 571 estudiantes, la muestra está conformada por 237 estudiantes de dicha carrera, con un muestreo probabilístico por aleatorio simple. Para la obtención de datos, se aplicó dos encuestas a través de cuestionarios: uno sobre rol docente docente y otro sobre la satisfacción de los alumnos, ambos previamente validados por especialistas. Posteriormente, los datos recolectados fueron procesados y analizados utilizando el programa SPSS. Los resultados indican que el desempeño docente tiene una relación positiva y moderada con varias dimensiones. En concreto, se encontró una correlación de 0.592 con la calidad institucional y de 0.604 con las expectativas de los alumnos. La relación más fuerte, de 0.664, se dio con la formación docente, lo que muestra que cuando los profesores cuentan con una mejor preparación y capacitación, su desempeño en el aula tiende a ser más efectivo. En conclusión, con un p valor de 0.000, que es menor que la significancia de 0.05, es decir acepta la hipótesis alterna. nos indica que sí existe una relación entre el rol docente y la satisfacción de los alumnos, reflejada en una correlación moderada de 0.655. En términos simples, cuando el desempeño del docente mejora, la satisfacción de los estudiantes también tiende a aumentar.

Palabras clave: calidad educativa, desempeño docente, gestión pública, satisfacción estudiantil, Universidad Nacional de Juliaca.

ABSTRACT

The main objective of this study was to analyze the relationship between teaching performance and student satisfaction among Public Management students at the National University of Juliaca. The research followed a quantitative, correlational, non-experimental design, with a population of 571 students and a sample of 237 selected through simple random sampling. Data were collected using two expert-validated questionnaires one on teaching performance and the other on student satisfaction—and analyzed with SPSS. The results showed a positive and moderate relationship between teaching performance and various dimensions, including a correlation of 0.592 with institutional quality, 0.604 with student expectations, and the highest, 0.664, with teacher training, suggesting that better-prepared and trained teachers tend to perform more effectively in the classroom. Finally, the p-value of 0.000, below the 0.05 significance level, supports the alternative hypothesis, indicating a moderate correlation of 0.655 between teaching performance and student satisfaction; in other words, as teaching performance improves, student satisfaction tends to increase.

Keywords: teaching performance, student satisfaction, public management, National University of Juliaca, educational quality.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, la calidad educativa ocupa un lugar prioritario en las instituciones de educación superior, que buscan constantemente optimizar la educación de calidad, y cumplir con las expectativas y demandas de los alumnos. Dentro de este panorama, el trabajo docente emerge como un factor determinante, ya que afecta directamente en la experiencia formativa y así como también, en la satisfacción de los alumnos. trabajos realizados a nivel global han demostrado que un desempeño docente de calidad no solo mejora el aprendizaje, sino que también eleva la motivación y participación.

La Universidad Nacional de Juliaca es una institución que trabaja en la formación de profesionales en la región, y tiene como desafío principal asegurar una educación de excelencia en la escuela de Gestión Pública. Esta carrera se ha convertido en una de las más demandadas debido a su importancia estratégica para el desarrollo regional. Por ello, es importante estudiar cómo los estudiantes valoran la labor de sus docentes y de qué manera esta valoración incide en la satisfacción.

La finalidad de este trabajo es identificar el vínculo del rol docente con la satisfacción de los alumnos. Este estudio es importante porque sus resultados proporcionarán datos relevantes para tomar decisiones institucionales orientadas para el desarrollo educativo y, al mismo tiempo, fortalecer la formación integral de los estudiantes.

Este estudio se sitúa dentro del campo de la educación superior y la calidad educativa, y se articula con los lineamientos de la universidad enfocada en evaluar y mejorar el desempeño docente, así como en analizar su impacto en los resultados académicos de los estudiantes. Desde la perspectiva cuantitativa, esta investigación pretende aportar evidencia empírica utilizando un diseño correlacional, con el propósito de examinar la relación.

Capítulo I: Planteamiento del Problema. Se presenta una descripción detallada de la problemática, las preguntas, objetivos, y la justificación de la investigación, destacando su importancia teórica y práctica.

Capítulo II: Revisión de Literatura. Se aborda el marco teórico y conceptual, incluyendo investigaciones previas relacionadas a nivel internacional, nacional y regional, que sustentan la relevancia del tema.

Capítulo III: Metodología. En este apartado se detalla el enfoque, diseño, población y muestra, así como las encuestas y proceso para la recolección y análisis estadístico.

Capítulo IV: Análisis y Discusión de Resultados. Se presentan y discuten los hallazgos, contrastándolos con la literatura existente y destacando su aporte a la investigación.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente, se resumen los resultados más relevantes, se formulan recomendaciones prácticas y estratégicas, y se incluyen anexos que complementan la investigación.

Con esta estructura, se busca ofrecer un análisis riguroso y sistemático que contribuya tanto al campo académico como a la mejora de la educación en nuestra universidad.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la escala internacional, la calidad educativa superior y la satisfacción estudiantil son indicadores clave en la evaluación del desempeño de las universidades. Diversos estudios internacionales han destacado la importancia del rol docente en el desarrollo formativo, resaltando que un desempeño docente de calidad es determinante en el logro profesional y el bienestar de los alumnos. según el estudio de Tacca et al., (2020). Sin embargo, también se observa una creciente preocupación por la necesidad de adaptar los métodos de enseñanza a las demandas del siglo XXI, incluyendo los avances tecnológicos y enfoques pedagógicos innovadores. En la actualidad, el nivel de educación en el ámbito universitario se considera un tema de amplio debate y análisis, considerando varios factores como el cuerpo docente, la comunidad estudiantil, la infraestructura y la tecnología. Organizaciones internacionales destacan que la educación superior es fundamental para el desarrollo sostenible y cultural, ya que responde a necesidades sociales e innovadoras, garantizando una educación de calidad (Romero-Ocas, 2021).

En América Latina y el Caribe, se observa una situación similar en educación, relacionada con las oportunidades para docentes y estudiantes (Sucari et al., 2023). Una investigación realizada en la región evidenció que la limitada orientación proporcionada por parte maestros, sumado al uso reducido de tecnologías de la información, contribuye a una baja participación de los estudiantes y a una notable variación en las metodologías de enseñanza empleadas en distintas aulas.

A nivel nacional, Perú implementa la Ley Universitaria 30220 para fomentar la calidad educativa, asignando a las universidades la responsabilidad de promover la cultura y la investigación. La Universidad Nacional de Tumbes, con su reciente licenciamiento, trabaja en mejorar la calidad educativa a través de su infraestructura, tecnología, currículos y docentes capacitados (Trejo, 2021). Es crucial reflexionar sobre la práctica docente como un pilar del desarrollo profesional de la sociedad. La docencia debe basarse en normativas que consideren las características y necesidades del profesorado, así como

en prácticas pedagógicas respaldadas por inversiones universitarias. Los docentes universitarios deben centrarse en estrategias de enseñanza, métodos de evaluación para mejorar su desempeño y enriquecer el proceso educativo. La evaluación del desempeño docente se efectúa mejor a través de sus receptores directos: los estudiantes (Vilcatoma, 2020). El rol docente y la satisfacción estudiantil en las casas universitarias han sido objeto de atención, particularmente relacionado con la reforma educativa y la acreditación universitaria. Aunque se han realizado diversos esfuerzos para elevar la calidad de la educación, persisten importantes desafíos relacionados con las metodologías empleadas en la enseñanza. Esto se refleja en los resultados de evaluaciones nacionales e informes sobre la educación superior, donde se evidencian brechas en la calidad de la enseñanza y el nivel de satisfacción estudiantil (Chavez, 2018).

En el contexto específico de la UNAJ, calidad educativa y satisfacción estudiantil emergen como pilares fundamentales que demandan una evaluación detallada. Este contexto requiere una comprensión profunda del desempeño de los docentes que lideran los cursos vinculados con la gestión pública, así como una evaluación detallada de la satisfacción de los alumnos en lo que respecta a dichos programas académicos. En este contexto, resulta fundamental plantearse preguntas clave relacionadas con la efectividad de las estrategias pedagógicas utilizadas, el grado de compromiso y la preparación de los educadores, y también la valoración de la educación que reciben. También resulta fundamental evaluar su acceso a los recursos educativos y al soporte institucional requerido para fortalecer su desarrollo académico y profesional. Pese a las iniciativas de mejora de la educación dentro la Universidad Nacional de Juliaca, persisten desafíos significativos que requieren una atención especializada y focalizada. Por tanto, resulta imperativo llevar a cabo una investigación minuciosa y rigurosa que no solo identifique áreas de mejora, sino que también brinde recomendaciones concretas y aplicables para fortalecer la educación en gestión pública en esta institución.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

¿Cuál es la relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca?

1.2.2 Preguntas específicas

- a) ¿Cuál es la relación entre el desempeño docente y la calidad de la institución de los estudiantes de Gestión Pública y desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca?
- b) ¿Cuál es la relación entre el desempeño docente y las expectativas de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca?
- c) ¿Cuál es la relación entre el desempeño docente y la formación docente de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre el desempeño docente y la calidad de la institución de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.
- b) Determinar la relación entre el desempeño docente y las expectativas de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

- c) Determinar la relación entre el desempeño docente y la formación docente de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación, es importante debido que la excelencia en la educación está vinculada al rendimiento de los docentes y a la satisfacción de los alumnos, ya que son los beneficiarios del proceso formativo. Evaluar esta relación permitirá identificar logros y desafíos en el ámbito educativo, contribuyendo a optimizar el proceso enseñanza aprendizaje y, por ende, a formar profesionales competentes capaces de responder a las demandas sociales y administrativas del entorno regional y nacional. Además, considerando que la educación superior en el Perú enfrenta constantes desafíos para garantizar una formación integral y pertinente. En este sentido, la satisfacción estudiantil se convierte en un indicador clave del éxito educativo, pues influye directamente en la motivación, el rendimiento y la retención académica. Por tanto, analizar el rol docente en relación a la satisfacción del estudiantado permitirá generar un nuevo conocimiento para mejorar la experiencia educativa en la Universidad Nacional de Juliaca, contribuyendo al desarrollo social y la gestión pública con profesionales mejor preparados y comprometidos.

Desde una perspectiva teórica

Este trabajo se justifica teóricamente para generación de los nuevos conocimientos, La investigación se basa en teorías. Capital humano plantea que invertir en educación es beneficioso para la institución, incrementando así su productividad y contribuyendo al desarrollo académico. En este contexto, del rol docente adecuada resulta una mejor formación estudiantil. La Ley Universitaria 30220 busca atender ambos tipos de factores al mejorar la calidad educativa y las condiciones institucionales. Además, constituirá un punto de referencia para investigaciones futuras.

Desde una perspectiva práctica

Este estudio resulta fundamental para la Universidad Nacional de Juliaca y otras instituciones de nivel superior en Perú por que ayudará a generar nuevo conocimiento en relación con los variables dentro de la universidad como también en otras instituciones. Este estudio del rol docente y la satisfacción estudiantil contribuirá mejorar la educación y, a la vez, favorecer la formación y desarrollo profesional del personal docente. Por último, la satisfacción estudiantil está directamente relacionada con la retención y el éxito académico. Al mejorar el rol docente, se espera aumentar la retención de estudiantes y sus tasas de éxito, lo cual es beneficioso tanto para los estudiantes como para la institución.

Desde una perspectiva metodológica

Se fundamenta en la necesidad de aplicar enfoques metodológicos que permiten recopilar información precisa y confiable. Se adoptará un enfoque cuantitativo y correlacional. Elegir una muestra representativa de estudiantes y emplear instrumentos de recopilación de datos confiables y validados. Además, el uso de técnicas estadísticas adecuadas para analizar los datos recolectados permitirá establecer conclusiones precisas sobre la relación de las variables.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Nivel Internacional

Según Hurtado et al. (2021), el actual contexto universitario demanda una planificación exhaustiva y el desarrollo de estrategias efectivas por parte de los docentes para asegurar un aprendizaje óptimo y satisfacción académica de los estudiantes. Objetivo examinar el impacto de las estrategias docentes en el aprendizaje, centrándome en los enfoques instrumental, afectivo-motivacional y cognitivo-metacognitivo. Con una metodología de enfoque cuantitativo explicativo. Con un total de 469 estudiantes encuestadas de pregrado para recopilar datos relevantes. Se analizo los datos, mediante el método de regresión lineal múltiple. Se observa que los resultados mantienen relación con la satisfacción de los estudiantes en el ámbito académico. Específicamente, la dimensión afectivo-motivacional destacó por tener una mayor incidencia en la satisfacción estudiantil en comparación con las otras estrategias. En conclusión, se infiere que los docentes implementan satisfactoriamente diversas estrategias de enseñanza en entornos virtuales sincrónicos,

Contreras, (2017) El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el desempeño docente universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Tecnológica del Perú durante el año 2017. El estudio es cuantitativo no experimental, correlacional, y se aplicaron cuestionarios a 75 estudiantes para la recolección de datos. El primero evaluó el desempeño docente en cuatro dimensiones y 16 ítems, mientras que el segundo midió la satisfacción estudiantil en cuatro dimensiones y 24 ítems, ambos con escala Likert de cinco niveles. Los instrumentos utilizados demostraron ser altamente fiables, con 0,943 y 0,819 de alfa. Los resultados muestran correlación ($r = 0,681$; $p < 0,05$), es decir que, con una mejora del rol docentes, también incrementa la satisfacción de los alumnos, reflejando así la estrecha relación entre ambos factores.

Gonzales et al. (2019), en su trabajo de investigación “Satisfacción académica y prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes universitarios de Chile” plantearon como objetivo Analizar la relación entre las prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de programas de grado en la universidad de Chile y su satisfacción académica. Metodología: enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional. A 649 estudiantes de salud de una universidad chilena se les aplicó un cuestionario sobre satisfacción académica y prácticas pedagógicas, tras obtener su consentimiento informado. Los estudiantes reportaron que las prácticas pedagógicas eran mayormente tradicionales y poco centradas en ellos. Estas percepciones, sumadas al nivel académico, la titulación, el sexo y la edad, explican cerca del 37,19 % de la satisfacción académica que experimentan los estudiantes. Además, esta satisfacción no es uniforme: varía según la formación cursada y tiende a aumentar cuando se aplican métodos de enseñanza constructivistas, que fomentan una participación más activa y significativa en el aprendizaje.

Según, El artículo tiene como objetivo medir la satisfacción de los docentes de la especialización en Marketing y Administración de la Universidad Agustiniana de Bogotá, empleando un enfoque descriptivo y un diseño no experimental, lo que permite caracterizar y describir las percepciones de los estudiantes sin manipular variables. El estudio se enfocó en examinar seis dimensiones relevantes, tomando como referencia métodos empleados en estudios similares. Se aplicó la técnica encuesta a 54 sujetos, cuyo resultado indicó un nivel de satisfacción promedio de 4.3 sobre 5.0 en las seis dimensiones evaluadas. Los resultados sugieren que la satisfacción de los estudiantes con la formación recibida en la Universidad Agustiniana impacta positivamente en su desarrollo académico y profesional, destacando que las diferentes áreas evaluadas aportan de manera relevante a una educación de calidad.

2.1.2 Nivel nacional

Hurtado et al., (2021) El objetivo analizar el impacto de las estrategias docentes, afectivo motivacionales en la satisfacción académica de los estudiantes. Se empleó un enfoque cuantitativo explicativo, aplicando encuestas a 469 estudiantes de pregrado y analizando los datos mediante regresión lineal múltiple. Los hallazgos indicaron que todas las estrategias analizadas son positivas con la satisfacción, así como la dimensión afectivo motivacional la que mayor influencia ejerce en la experiencia estudiantil. En conclusión,

los docentes implementan de manera efectiva estrategias de enseñanza que no solo favorecen la satisfacción estudiantil, sino que también potencian el aprendizaje en entornos virtuales, evidenciando la importancia de considerar factores motivacionales y emocionales en la educación universitaria.

Benites (2017), en su investigación “Desempeño Docente y la Percepción de los estudiantes de la carrera de administración de la Universidad Norbert Wiener” El presente estableció el grado de relación entre el desempeño docente con el nivel de percepción de los estudiantes de la carrera de administración de la Universidad Norbert Wiener. El estudio incluyó a docentes y estudiantes. Se evaluó el rol de los profesores considerando el cumplimiento de programas, eficiencia en la enseñanza, evaluación y valores, y se midió la percepción estudiantil mediante encuesta. Los resultados muestran correlación de 0,29 entre ambas variables, con un nivel de significancia del 90,33 %, confirmando una relación directa y la influencia del desempeño docente en la experiencia estudiantil.

Paredes (2019), en su tesis titulado “Efecto del Desempeño Docente en la Satisfacción Académica de los estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca” tiene por objetivo determinar el efecto que tiene el desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca. El estudio adoptó un enfoque descriptivo correlacional no experimental, con una población total de 1,176 estudiantes, lo que permitió analizar las relaciones entre las variables sin manipularlas. Los instrumentos que se utilizaron fueron: El Cuestionario de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación (Gento y Vivas, 2003) y una escala tipo Likert conformada por noventa y tres (93) ítems, cada uno, enfocado a conocer el nivel de satisfacción académica de los estudiantes. Mientras que para medir el desempeño docente se utilizó el cuestionario de evaluación del desempeño docente (Valdés, 2004) y una escala tipo Likert conformada por veinticinco (25) ítems, cada uno, enfocado a medir el desempeño docente durante los dos semestres del periodo 2017. como resultado indicaron una correlación positiva entre rol docente y la satisfacción académica en ambos semestres de 2017, evidenciando que un rol docente más alto se relaciona directamente con una mayor satisfacción de los alumnos de Administración en la Universidad Nacional de Cajamarca.

Velasquez, (2022) el estudio tuvo como finalidad explorar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad privada de Lima. Los resultados mostraron una correlación positiva entre el rol docente y la satisfacción educativa en ambos semestres de 2017 lo que evidencia que un desempeño docente superior se asocia directamente con una mayor satisfacción de los alumnos de Administración en la Universidad Nacional de Cajamarca. La investigación es cuantitativa, no experimental, considerando una muestra censal de 61 profesores y 1 703 alumnos. Para la obtención de datos, se utilizaron instrumentos elaborados por la autora: una ficha de evaluación del rol docente ($\alpha = 0,76$) y una encuesta de satisfacción académica ($\alpha = 0,97$). Los resultados revelaron que, dentro del desempeño docente, la competencia estratégica fue la más destacada, mientras que en la satisfacción académica predominó la actitud de los estudiantes. El análisis inferencial mostró una relación buena, aunque moderada, entre las dos variables ($\chi^2 = 10,34$; $p < 0,05$), evidenciando que un mejor desempeño docente tiende a asociarse con mayor satisfacción estudiantil, aunque factores como la edad, la madurez y el ciclo académico también juegan un papel importante.

Fernández et al. (2019), En su investigación sobre el desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes en una universidad privada de Lima, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, no experimental y de carácter correlacional. La población del estudio incluyó a 61 profesores y 1 703 estudiantes. Para recopilar la información, se utilizaron dos instrumentos específicos: una ficha de evaluación del desempeño del profesorado y una encuesta de satisfacción académica dirigida a los estudiantes, lo que permitió obtener datos relevantes sobre ambas variables de interés. Los resultados descriptivos mostraron que, dentro del desempeño docente, la competencia estratégica fue la dimensión más destacada, mientras que, en la satisfacción académica, el factor más relevante fue la actitud de los estudiantes. El análisis inferencial evidenció una asociación positiva y significativa entre ambas variables (Chi-cuadrado = 10,34; $p < 0,05$), aunque de magnitud débil, lo que sugiere que factores como la edad, la madurez y el ciclo académico del estudiante también influyen en la relación.

2.1.3 Nivel regional

Arroyo (2019), El estudio buscó analizar cómo influye el desempeño del profesorado en la satisfacción del estudiantado en una de las carreras de Ciencias Administrativas de la UNSAAC durante 2016. Se utilizó un diseño descriptivo así como también correlacional no experimental con una muestra de 60 estudiantes, aplicando encuestas procesadas en SPSS. Los resultados indicaron que, aunque las dimensiones de Planificación del Trabajo Pedagógico y Profesionalidad e Identidad Docente no mostraron relación significativa con la satisfacción estudiantil ($p > 0,05$), sí se encontró una asociación significativa en las dimensiones de Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y Participación en la Gestión Institucional ($p < 0,05$). En conclusión, el desempeño docente sí influye en la satisfacción de los estudiantes, destacando que algunas dimensiones tienen un impacto más relevante en su percepción.

Huanca et al., (2024) El estudio tuvo como objetivo examinar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Se desarrolló con un enfoque cuantitativo, utilizando diseño no experimental, transversal y correlacional, y se aplicó una encuesta a un grupo representativa de 43 estudiantes de distintos semestres. Los resultados revelaron que la mayoría de los alumnos (93 %) percibe el desempeño docente como bueno, y que el 95,4% se sienten satisfechos con su experiencia académica, desde un nivel regular hasta muy satisfechos. Además, indica que se encontró una relación positiva y significativa entre ambas variables ($r = 0,721$; $p < 0,05$), lo que indica que un mejor desempeño docente se asocia con una mayor satisfacción estudiantil, resaltando la relevancia de la calidad de la enseñanza en la percepción académica. No obstante, se reconoce que la satisfacción no depende exclusivamente del desempeño docente, ya que existen otros factores que también influyen en la experiencia académica de los estudiantes.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Desempeño docente

Definición del concepto "desempeño", según los Bautista et al. (2020), se asocia con las conductas sobresalientes de un empleado que contribuyen a los objetivos de una organización. El desempeño depende de las competencias, destrezas y atributos individuales del empleado, en función de las responsabilidades que debe cumplir. Paralelamente, el término "docente", según Piaget y citado por (Saldarriaga et al. 2016), se refiere a un orientador y guía en el proceso educativo, cuya experiencia facilita el desarrollo del conocimiento en los estudiantes, apoyándolos creativamente y adoptando herramientas de enseñanza innovadoras. La labor docente se considera un trabajo complejo y éticamente fundado, que exige reflexión continua y colaboración con estudiantes y colegas para una eficaz organización educativa. Aquí, el rol docente implica las tareas y actividades que son propias de su ejercicio profesional, con un énfasis en un buen desempeño durante el proceso educativo.

Martínez et al. (2016), define el desempeño docente como un conjunto de destrezas y actividades diarias que incluyen la preparación de clases, asesoramiento, coordinación, calificación y reuniones con autoridades institucionales, así como la formación continua a través de capacitaciones.

Martínez y Lavín (2017), indican que el desempeño docente engloba las competencias del educador, su disposición y responsabilidad para ofrecer educación de calidad, incluyendo la gestión de recursos intelectuales y participación en la gestión educativa y diseño de contenidos y evaluaciones. En el país, el Ministerio encargado de la Educación regula el rol docente mediante el Marco de una excelencia de desempeño del profesorado, que define las competencias y áreas de desempeño esperadas en los docentes. Este marco busca asegurar un aprendizaje de excelencia y fomentar el desarrollo profesional e integral de los educadores, contribuyendo así al fortalecimiento del sistema educativo.

El Marco de Buen Desempeño Docente contempla varias dimensiones esenciales, que incluyen la planificación para el proceso de aprendizaje estudiantil, la enseñanza inclusiva

y diversa, la implicación en la gestión educativa, y el crecimiento y valorización profesional del educador. Martínez et al. (2016) también enfatiza las competencias docentes, la eficiencia didáctica y la responsabilidad laboral, incluyendo aspectos como la ética profesional y las relaciones interpersonales.

Desde la perspectiva de competencias, Zabalza (2006), sugiere que el desempeño docente se refleja en la manifestación de diversas competencias fundamentales para la enseñanza efectiva y la aplicación de valores. Medina (2017), complementa esta idea al destacar que el desempeño incluye prácticas efectivas que garantizan un aprendizaje de calidad y la aplicación de valores esenciales.

Dimensiones:

1. Recursos de Aprendizaje

Definición: Los recursos de aprendizaje son herramientas, materiales y medios utilizados para facilitar y enriquecer el proceso educativo. Estos recursos pueden ser físicos, digitales o humanos y están diseñados para apoyar a los estudiantes en la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias (Dias y Hernandez 2019).

Indicadores:

- **Accesibilidad:** Disponibilidad y facilidad de acceso a los recursos para todos los estudiantes.
- **Actualidad:** Actualización y relevancia de los recursos en relación con los contenidos del curso.
- **Diversidad:** Variedad de recursos disponibles (libros, artículos, videos, software educativo, etc.).
- **Interactividad:** La aptitud de los recursos para estimular la participación de los estudiantes durante el aprendizaje se refiere a la capacidad de los materiales, herramientas y estrategias utilizadas por los docentes para motivar y involucrar activamente a los estudiantes en el proceso educativo.
- **Calidad:** Calidad y pertinencia de los contenidos ofrecidos por los recursos.

2. Acompañamiento

Definición: Se entiende por acompañamiento la orientación y el respaldo que los docentes proporcionan a los estudiantes a lo largo de su formación académica. Este apoyo puede ser académico, emocional y social, y es fundamental para el desarrollo integral del estudiante (Puerta Gil 2023).

Indicadores:

- **Disponibilidad:** Presencia y accesibilidad del docente para resolver dudas y brindar orientación.
- **Personalización:** Adaptación del apoyo a las necesidades individuales de cada estudiante.
- **Seguimiento:** Monitoreo continuo del progreso académico y personal de los estudiantes.
- **Retroalimentación:** Provisión de comentarios constructivos y útiles sobre el desempeño estudiantil.
- **Motivación:** Capacidad para inspirar y motivar a los alumnos.

3. Colaboración en el Aula

Definición: La colaboración en el aula se refiere a las prácticas, actividades y habilidades que promueven el trabajo conjunto entre estudiantes y docentes. Este enfoque busca fomentar un ambiente de aprendizaje cooperativo y participativo (OECD 2021).

Indicadores:

- **Participación:** Nivel de involucramiento de los estudiantes en actividades colaborativas.
- **Comunicación:** Eficacia de la comunicación entre los miembros del grupo y con el docente.
- **Trabajo en Equipo:** Habilidad del estudiantado para trabajar en equipo y cumplir objetivos comunes.
- **Resolución de Conflictos:** Capacidad para manejar y resolver conflictos de manera constructiva.

- **Responsabilidad Compartida:** Asunción de responsabilidades y roles dentro del grupo.

4. Competencias

Definición: Comprender las competencias implica reconocer la combinación de conocimientos con las habilidades, que facilitan el desarrollo académico y profesional de los alumnos. Estas competencias incluyen aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales (Tobón 2018).

Indicadores:

- **Cognitivas:** Capacidad para comprender y aplicar conocimientos teóricos y prácticos.
 - **Comprensión:** Nivel de entendimiento de conceptos y teorías.
 - **Aplicación:** Habilidad para aplicar conocimientos en situaciones prácticas.
 - **Análisis:** Capacidad para analizar información y resolver problemas.
- **Procedimentales:** Habilidades técnicas y metodológicas necesarias para ejecutar tareas específicas.
 - **Destreza Técnica:** Nivel de habilidad en el uso de herramientas y técnicas específicas.
 - **Metodología:** Capacidad para seguir procedimientos y metodologías adecuadas.
 - **Innovación:** Habilidad para desarrollar soluciones creativas y originales.
- **Actitudinales:** Actitudes y valores que influyen en el comportamiento y la interacción social.
 - **Ética:** Compromiso con principios éticos y responsabilidad profesional.
 - **Colaboración:** Disposición para trabajar en equipo y cooperar con otros.
 - **Autonomía:** Capacidad para trabajar de manera independiente y auto gestionada.

2.2.2 Satisfacción estudiantil

En cuanto a la satisfacción estudiantil, Dos Santos (2016), la describe como una respuesta emocional positiva derivada de la evaluación de un servicio educativo. Salazar (2016), la ve como la percepción e imagen que tienen los estudiantes de su institución educativa,

mientras que Mancilla y Olarte (2015), la satisfacción estudiantil es un elemento clave para evaluar la educación y se refleja en la eficiencia y administración de los servicios educativos ofrecidos por la universidad.

Surdez Pérez et al. (2018) La satisfacción estudiantil en el ámbito universitario se conceptualiza en cuatro dimensiones principales: la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, así como también el trato respetuoso recibido, las condiciones de la infraestructura y el desarrollo personal o autorrealización. Cada una de estas dimensiones explora factores que influyen en la experiencia y percepción general de los estudiantes. A continuación, se detallan brevemente estas dimensiones según la comprensión de Surdez et al. y otros estudios relevantes.

2.2.2.1 Dimensiones

1. Calidad de la Institución

Definición: Se entiende por calidad institucional la valoración que los estudiantes hacen sobre la eficacia de los servicios educativos, las instalaciones y la administración académica de la universidad. Este aspecto es crucial para la satisfacción estudiantil, ya que influye directamente en su experiencia educativa y su valoración de la institución (Barandiaran et al, 2020).

Indicadores:

- **Infraestructura:** Calidad y modernidad de las instalaciones y equipos disponibles.
- **Gestión Administrativa:** Eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y de soporte.
- **Recursos Académicos:** Disponibilidad y accesibilidad de bibliotecas, laboratorios y recursos digitales.
- **Acreditaciones y Reconocimientos:** Nivel de acreditación y reconocimientos nacionales e internacionales de la institución.
- **Reputación Institucional:** Percepción general de la universidad en la comunidad académica y profesional.

2. Expectativas del Estudiante

Definición: Las expectativas del estudiante se refieren a las esperanzas y previsiones que tienen los estudiantes antes y durante su experiencia educativa. Cumplir o superar estas expectativas es fundamental para lograr altos niveles de satisfacción (Merhi 2015).

Indicadores:

- **Cumplimiento de Promesas:** Grado en que la universidad cumple con las expectativas generadas por su publicidad y comunicación institucional.
- **Calidad de la Enseñanza:** Percepción de la calidad y efectividad.
- **Ambiente Académico:** Calidad del ambiente académico, incluyendo la relación con profesores y compañeros.

3. Formación Docente

Definición: La formación docente se refiere al nivel de preparación y desarrollo profesional de los profesores. Una formación docente adecuada garantiza que los educadores están actualizados y capacitados para brindar una educación de calidad, lo cual es esencial para la satisfacción de los estudiantes (Martínez et al, 2016).

Indicadores:

- **Capacitación Continua:** Frecuencia y calidad de los programas de formación y actualización para los docentes.
- **Competencias Pedagógicas:** Habilidades y competencias pedagógicas demostradas por los profesores en el aula.
- **Experiencia Profesional:** Nivel de experiencia profesional y académica de los docentes.
- **Innovación Educativa:** Capacidad de los maestros para implementar métodos y tecnologías innovadoras en la enseñanza.
- **Evaluación Docente:** Mecanismo de evaluación y retroalimentación que permite a estudiantes y autoridades académicas valorar el desempeño de los profesores.

2.3 BASE LEGAL

La Ley Universitaria 30220, promulgada para promover la calidad educativa y la excelencia académica en las universidades del Perú, establece disposiciones fundamentales para la gestión, organización y funcionamiento de estas instituciones. Entre los principales aspectos normativos que respaldan la promoción de la cultura y la investigación se encuentran los siguientes:

Promoción de la Cultura: La Ley Universitaria reconoce que las universidades tienen el compromiso de fomentar y difundir la cultura en todas sus manifestaciones, incluyendo las artes, las ciencias humanas y sociales, y la preservación del patrimonio cultural del país. Esto se traduce en la creación de espacios académicos y culturales que enriquezcan la formación profesional.

Fomento de la Investigación: La ley enfatiza la importancia de la investigación científica, tecnológica, humanística y artística como herramienta fundamental para el avance del conocimiento y el desarrollo del país. Las universidades son responsables de promover y facilitar la investigación entre sus docentes y estudiantes, proporcionando los recursos necesarios y estableciendo incentivos para la generación de nuevos conocimientos y la innovación.

Autonomía Universitaria: La ley otorga autonomía a las universidades para gestionar sus actividades académicas, administrativas y económicas, siempre en el marco de la normativa vigente y respetando principios como la democracia, dentro de la institución también la transparencia y la rendición de cuentas, lo que asegura un funcionamiento institucional responsable y participativo. Esta autonomía permite a las universidades adaptar sus programas de estudio, actividades de investigación y proyectos culturales a las necesidades específicas de la comunidad académica y del entorno socioeconómico.

Evaluación y Acreditación: La Ley Universitaria integra investigación y cultura en los mecanismos de evaluación y acreditación de la calidad educativa, tanto internos como externos. Esto asegura que las universidades cumplan con estándares de calidad y mejoren continuamente sus prácticas educativas y científicas.

Responsabilidad Social: Además de sus funciones académicas, Es responsabilidad de las universidades impulsar el desarrollo social y el bienestar colectivo. Esto implica la

realización de actividades de extensión universitaria, la transferencia de tecnología y conocimientos, y la participación activa en proyectos comunitarios que fortalezcan los lazos entre la academia y la sociedad

2.4 MARCO CONCEPTUAL

- **Desempeño Docente** es la capacidad donde los profesores que cumplen sus obligaciones y responsabilidades dentro del ámbito educativo. Este concepto incluye varias dimensiones, como la preparación y planificación de las clases, las estrategias de enseñanza utilizadas, la interacción con los estudiantes, el uso de recursos educativos y la evaluación del aprendizaje. El rol del docente impacta directamente en educación del proceso de enseñanza aprendizaje y en la experiencia educativas.
- **Satisfacción Estudiantil:** La satisfacción refleja la percepción sobre la calidad educativa recibida, abarcando la enseñanza, la infraestructura, la relación con los docentes y los recursos educativos. Una mayor satisfacción contribuye a incrementar la motivación así como también el rendimiento académico de los alumnos.
- **Calidad Educativa:** La calidad educativa se refiere a los estándares y características que hacen que un proceso educativo sea efectivo, equitativo y accesible. Incluye aspectos como la preparación del docente, los métodos de enseñanza, la infraestructura, los recursos materiales y tecnológicos, y los resultados de aprendizaje. Una educación de calidad busca no solo transmitir conocimientos, sino también formar individuos con habilidades críticas, creativas y éticas.

2.5 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1 Hipótesis general:

Existe una relación significativa entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

2.5.2 Hipótesis específicas

H1a: Existe una relación significativa entre el desempeño docente y la calidad de la institución de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

H1b: Existe una relación significativa entre el desempeño docente y las expectativas de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

H1c: Existe una relación significativa entre el desempeño docente y la formación docente de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

2.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Forma de medición
Desempeño docente	Recursos de aprendizaje	Actualidad	Escala de Likert
		Accesibilidad	
		Variedad de recursos	
		Calidad de los recursos	
		Adaptación de recursos	
	Acompañamiento	Disponibilidad del docente	
		Orientación personalizada	
		Retroalimentación constructiva	
		Interés por el progreso académico	
		Tutorías adicionales	
	Colaboración	Seguimiento del progreso	
		Trabajo en equipo	
		Participación activa	

		Facilitación de discusión y debate	
		Metodologías colaborativas	
		Organización de grupos de estudio	
	Competencias	Conocimiento de la materia	
		Habilidades pedagógicas	
		Comunicación clara y efectiva	
		Capacidad de motivar a los estudiantes	
		Uso de metodologías innovadoras	
Satisfacción del estudiante	Calidad institucional	Infraestructura	Escala de Lickert
		Servicios administrativos	
		Recursos académicos	
	Expectativa de los alumnos	Cumplimiento de expectativas	
		Relevancia del contenido	
		Desarrollo de habilidades	
		Orientación profesional	
		Cumplimiento de promesas institucionales	
	Formación docente	Conocimiento del docente	
		Habilidades pedagógicas	
		Capacidad de motivar	
		Uso de metodologías adecuadas	
		Actualización profesional	
		Comunicación clara y efectiva	

Nota. Elaboración propia.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque

Se adopta un enfoque cuantitativo, caracterizado por “la recolección de datos para probar hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de establecer patrones de comportamiento y validar teorías”, según lo define Hernandez et al. (2017).

3.1.2 Tipo de investigación.

Esta investigación se clasifica como un estudio no experimental, ya que no se manipularán variables intencionalmente. (Hernandez et al. (2017), manifiesta que se trata de estudios en donde las variables independientes no son manipuladas para ver su efecto sobre otras variables.

3.1.3 Diseño de investigación

Se adoptó un diseño de investigación correlacional para identificar la relación entre dos variables dentro de un estudio transversal, lo que permite describir sus características y examinar la interacción entre ellas en un momento determinado de Hernandez et al. (2017).

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

Se realizo en la UNAJ dentro de la escuela profesional de gestión pública, situada en la ciudad de Juliaca, en la región de Puno, Perú. Esta institución es reconocida por su compromiso con la formación académica de excelencia, especialmente en áreas relacionadas con la gestión pública, lo que la convierte en un referente en la educación superior en la región. Su infraestructura educativa, el nivel de profesionalismo de su cuerpo docente y la diversidad de su población estudiantil proporcionan un entorno

propicio para analizar las interacciones entre las variables. Además, la ubicación geográfica de la universidad, en una zona estratégica que conecta áreas urbanas y rurales.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

En el contexto de esta investigación, se define como población al conjunto total de individuos sobre los cuales se pretende generalizar los resultados obtenidos (Danel, 2015). La población de estudio conforma los alumnos matriculados en la carrera profesional de Gestión Pública durante el periodo académico 2024-II. En total, la población comprende 571 estudiantes distribuidos a lo largo de los diez ciclos de la carrera.

Figura 1

Consolidado de matrícula por escuela profesional

CONSOLIDADO DE MATRICULAS			
Sede:	JULIACA		
Semestre:	2024-2		
Escuela Académica Profesional	Pres.	Dist.	Total
ADMINISTRACION Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	162	0	162
ECONOMIA	152	0	152
GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL	571	0	571
INGENIERIA AMBIENTAL Y FORESTAL	433	0	433
INGENIERIA DE SOFTWARE Y SISTEMAS	271	0	271
INGENIERIA EN ENERGIAS RENOVABLES	380	0	380
INGENIERIA EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS	457	0	457
INGENIERIA INDUSTRIAL	251	0	251
INGENIERIA MECATRONICA	267	0	267
INGENIERIA TEXTIL Y DE CONFECCIONES	382	0	382
Total	3326	0	3326

Nota. Información obtenida de la oficina de registros académicos y archivos.

Figura 2

Consolidado de matrícula por ciclo de gestión pública y desarrollo social

Ciclo.	Pre.	Dis.	Tot.
1	50	0	50
2	47	0	47
3	45	0	45
4	46	0	46
5	66	0	66
6	33	0	33
7	161	0	161
8	41	0	41
9	43	0	43
10	39	0	39
	571	0	571

Nota. Información obtenida de la oficina de registros académicos y archivos.

3.3.2 Muestra

La muestra es una técnica probabilística, específicamente del muestreo aleatorio simple. Esto significa que todos los estudiantes tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para participar en el estudio, lo que garantiza una representatividad adecuada. Para lograrlo, se aplicó la fórmula correspondiente para muestras finitas.

Donde:

N= población de estudio = 571

n= como muestra

p= como probabilidad de éxito 50%

q= como probabilidad de fracaso 50%

e= como el nivel de precisión o error 5%

z= límite de confianza 1.96

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

N= 237

$$N = \frac{1.96^2 * 0.5 * 571}{0.05^2(571 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Por lo tanto, la muestra seleccionada para el estudio corresponde a 237 alumnos del programa de Gestión Pública de la Universidad Nacional de Juliaca en el año 2025.

3.4 RECOLECCION DE DATOS

Para recopilar información de las variables, se utilizó principalmente la técnica de encuesta. Asimismo, esta misma técnica permitió evaluar de manera directa tanto el desempeño como el nivel de satisfacción. se utilizará la encuesta, diseñada para sondear las opiniones de un segmento específico de la población sobre un tema en particular. Esta encuesta se implementará de forma virtual, facilitando la ejecución de la investigación. Los instrumentos seleccionados para medir cada variable serán específicos a las técnicas mencionadas. Para el desempeño docente, y la satisfacción estudiantil, el instrumento escogido es un cuestionario que será aplicado a través de la encuesta, que incluirá preguntas diseñadas para alcanzar los objetivos de la investigación. La validez de estos instrumentos, es decir, su capacidad para medir de manera precisa y sin sesgos lo que se propone evaluar, se estimará mediante el método de Juicio de Expertos (Galicia, 2017).

3.5 ANALISIS DE DATOS

Una vez recopilados la información, se elaborará una matriz que incluirá las dimensiones, indicadores e ítems correspondientes. Esta matriz reflejará tanto las preguntas contenidas en el instrumento de investigación como los valores cuantitativos asignados según su escala de valoración. Dado que el estudio es de tipo correlacional, se aplicará estadística inferencial para realizar estimaciones y análisis que permitan obtener una base científica sólida para la toma de decisiones fundamentadas en la información recopilada. Posteriormente, se efectuará la prueba de normalidad, esencial en muestras superiores a 50 casos. Para ello, se utilizará la prueba de Kolmogórov Smirnov, cuyos resultados permitirán definir la conveniencia de aplicar técnicas estadísticas paramétricas. Seguidamente, se llevará a cabo el análisis estadístico mediante la correlación de Pearson, con una confianza del 95%. Este método es apropiado para examinar la relación entre dos variables sin asumir una distribución específica, lo que facilitará la evaluación del vínculo de las variables

Puesto que, se recurrirá a la estadística descriptiva para un análisis integral. Para la presentación y análisis de los resultados, se elaborarán tablas y gráficos que simplifiquen la interpretación de la información. Se utilizarán herramientas como Microsoft Excel

2016 y SPSS 26, las cuales facilitan un manejo más ágil y un análisis detallado de los datos.

3.6 CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento desempeño docente y satisfacción del estudiante

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	28
0,984	16

Nota. Trabajo propio del autor en base a la confiabilidad estadística.

Alfa de Cronbach = 0.981, este valor es extremadamente alto, ya que está cercano a 1, lo que sugiere una excelente confiabilidad. Un Alfa de Cronbach superior a 0.9 generalmente indica que el instrumento está consistente, lo que indica que los ítems están muy bien realizados y miden correctamente el constructo del desempeño docente.

Alfa de Cronbach = 0.984: Al igual que en la tabla anterior, este valor es muy alto y también indica una excelente confiabilidad. La consistencia interna es muy elevada, sugiriendo que los ítems son correctos entre sí y miden adecuadamente el concepto de satisfacción del estúdiante.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Estadística descriptiva de la variable desempeño docente

Tabla 3

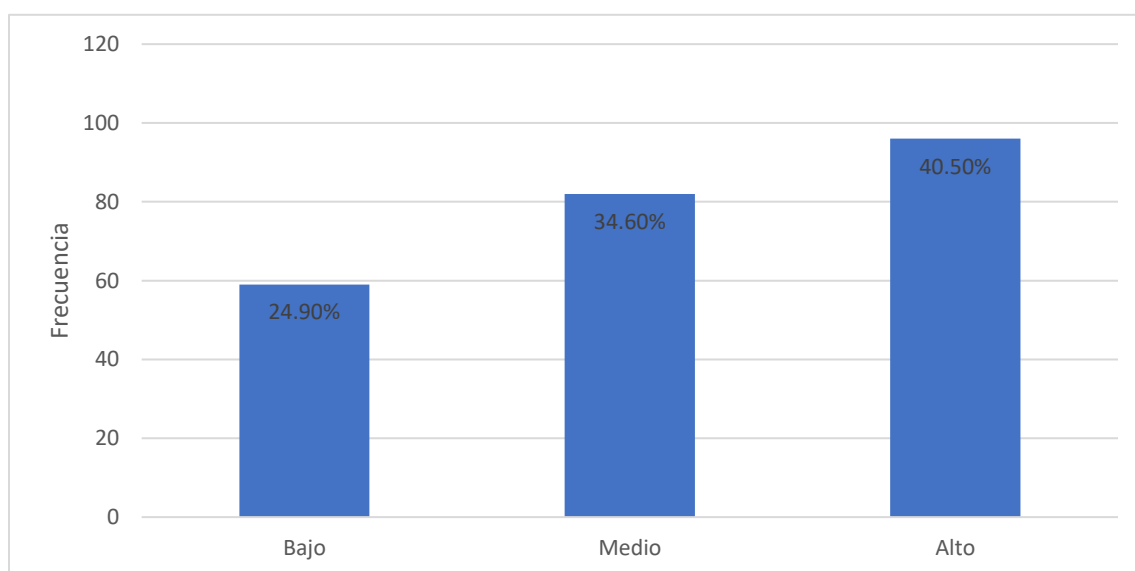
Niveles de desempeño docente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	59	24.9
Medio	82	34.6
Alto	96	40.5
Total	237	100,0

Nota. Trabajo propio del autor en base a la información proporcionado de la encuesta.

Figura 3

Niveles de desempeño docente



Nota. Trabajo propio del autor en base a la información proporcionado de la encuesta.

En la figura 3, de un total 237 estudiantes el 40.5% de los participantes se encuentra en el nivel alto, lo que sugiere una percepción favorable, mientras que el 34.6% se ubica en el

nivel medio, indicando una evaluación neutral o moderada. Sin embargo, un 24.9% de los participantes se encuentra en el nivel bajo, lo que refleja una cantidad significativa de individuos con una percepción negativa o insatisfactoria. Los resultados indican, aunque la mayoría de los participantes tienen una evaluación positiva o neutral, existe un porcentaje considerable que podría beneficiarse de intervenciones para mejorar su experiencia o percepción.

Tabla 4

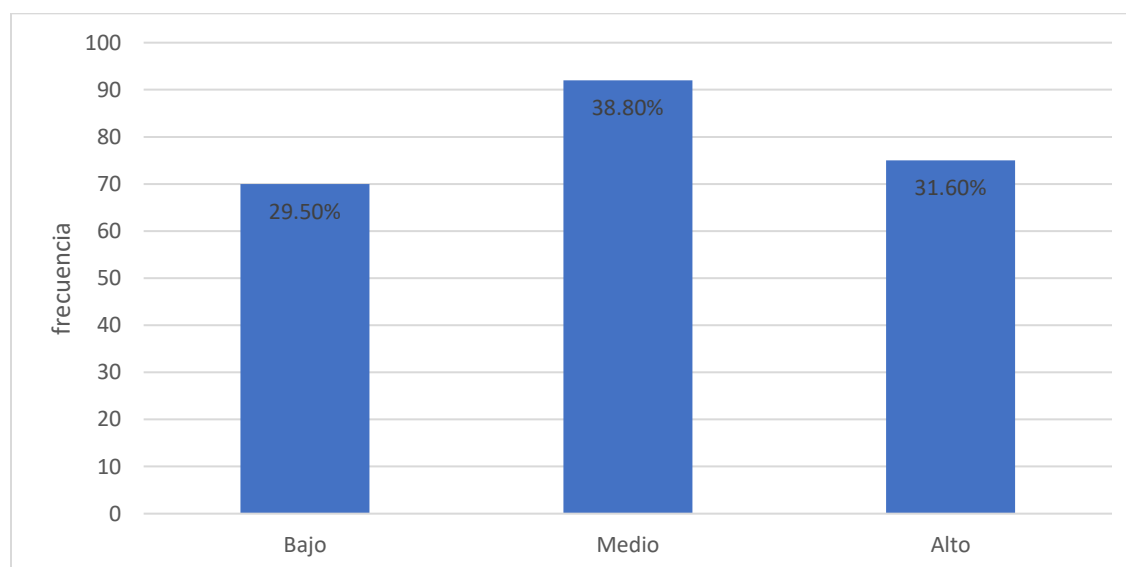
Niveles de dimensión recursos de aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	70	29.5
Medio	92	38.8
Alto	75	31.6
Total	237	100,0

Nota. Trabajo propio del autor de acuerdo a la información proporcionado de la encuesta.

Figura 4

Niveles de dimensión recursos de aprendizaje



Nota. Trabajo propio del autor de acuerdo a la información proporcionado de la encuesta.

Según la Figura 4, una mayoría de los participantes perciben los recursos de aprendizaje de manera favorable, con un 38.8% en el nivel medio y un 31.6% en el alto. Sin embargo, casi un 30% de los evaluados reportan un nivel bajo de recursos, lo que señala carencias

significativas que podrían afectar negativamente los procesos educativos si no se abordan adecuadamente.

Tabla 5

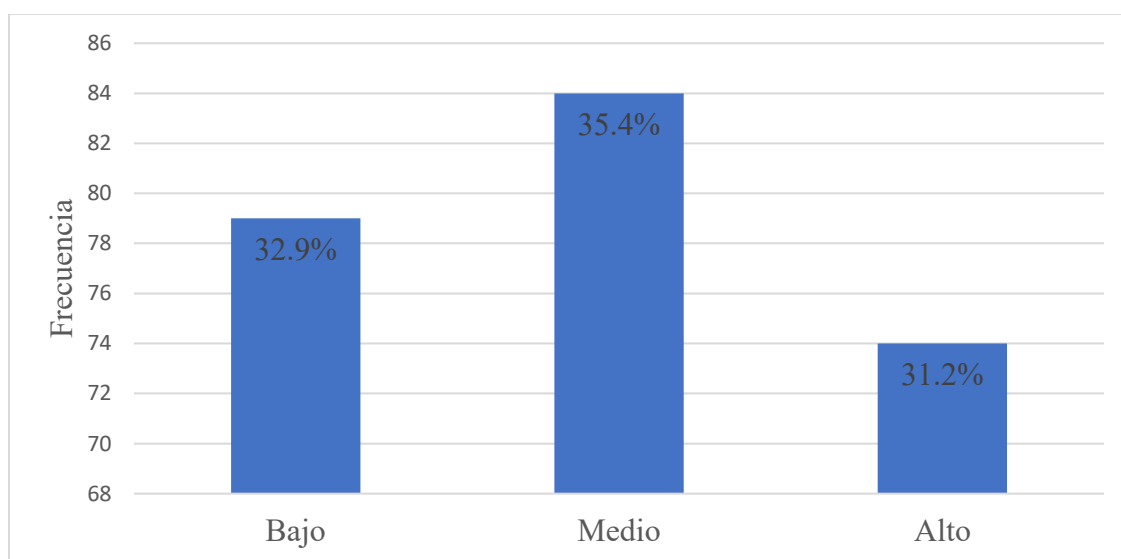
Niveles de dimensión Acompañamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	79	32,9
Medio	84	35,4
Alto	74	31,2
Total	237	100,0

Nota. Trabajo propio del autor de acuerdo a la información proporcionado de la encuesta.

Figura 5

Niveles de dimensión Acompañamiento



Nota. Trabajo propio del autor de acuerdo a la información proporcionado de la encuesta.

De acuerdo a la figura 5, esta distribución nos muestra los niveles en la dimensión Acompañamiento donde se observa que el nivel medio 35.4%, seguido por el nivel bajo 32.9% y el nivel alto 31.2%. indicando que la percepción del acompañamiento recibido por los evaluados es moderadamente equilibrada, sin una concentración significativa en ningún nivel específico. El hecho de que aproximadamente un tercio de los participantes se sitúe en cada nivel sugiere que existen diferencias importantes en la experiencia o disponibilidad de acompañamiento.

Tabla 6

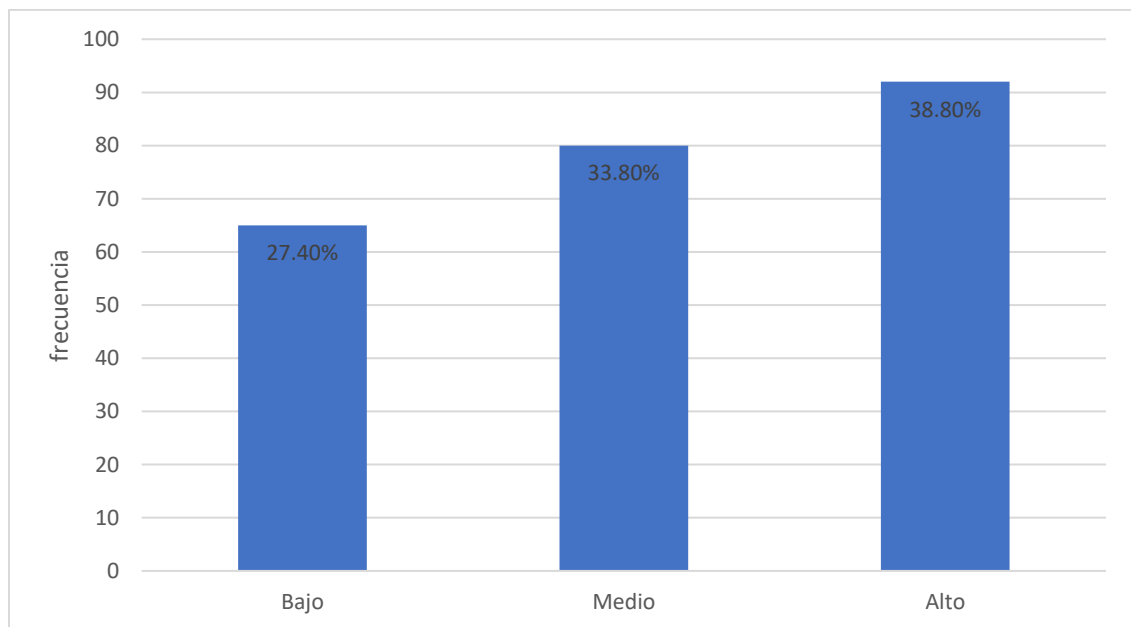
Niveles de dimensión colaboración

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	65	27.4
Medio	80	33.8
Alto	92	38.8
Total	237	100.0

Nota. Trabajo propio del autor de acuerdo a la información proporcionado de la encuesta.

Figura 6

Niveles de dimensión colaboración



Nota. Trabajo propio del autor.

Según la Figura 6, la dimensión de colaboración presenta mayor concentración en el nivel alto (38,8%), seguido del medio (33,8%) y bajo (27,4%). Esto refleja una percepción mayoritariamente positiva del trabajo en equipo, aunque el grupo en nivel bajo evidencia la necesidad de incrementar la comunicación y la integración para la cooperación y el logro de metas compartidas.

Tabla 7

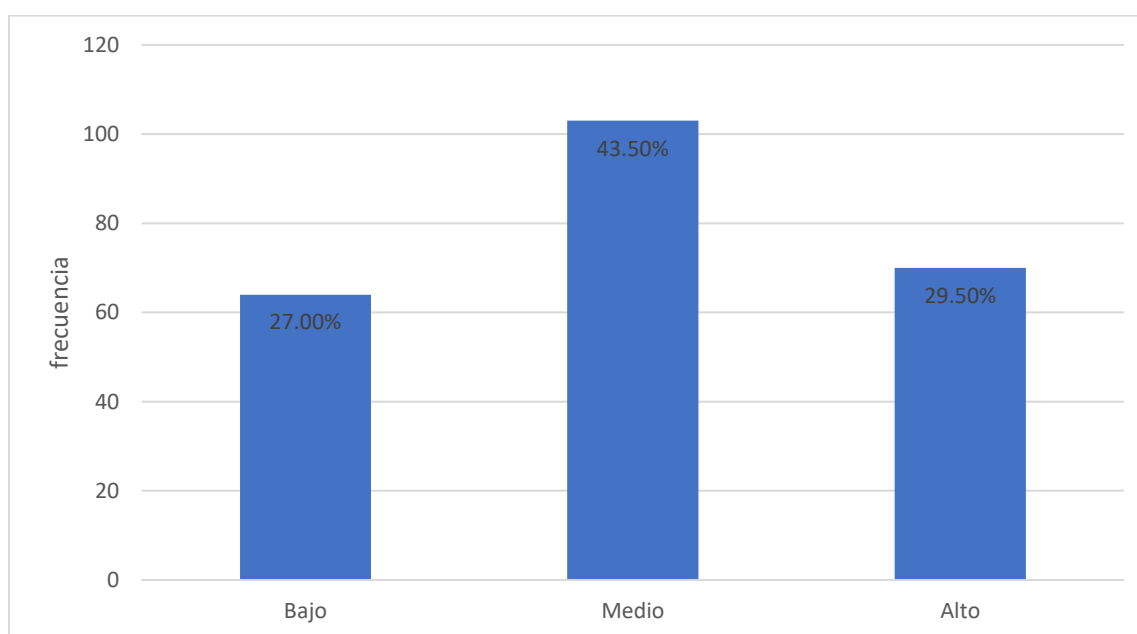
Niveles de dimensión competencias

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	64	27.0
Medio	103	43.5
Alto	70	29.5
Total	237	100.0

Nota. Trabajo propio del autor.

Figura 7

Niveles de dimensión competencias



Nota. Trabajo propio del autor.

Según la Figura 7, la dimensión de competencias evidencia una mayor concentración en el nivel medio (43,5%), seguido del alto (29,5%) y del bajo (27,0%). El resultado sugiere que la cantidad mayoritaria de los evaluados percibe un nivel moderado de competencias, aunque una proporción importante alcanza niveles altos, lo cual resulta alentador en términos de desarrollo de habilidades y capacidades. Sin embargo, la presencia del 27% en nivel bajo revela brechas formativas que podrían limitar el desempeño académico o profesional, por lo que se recomienda implementar estrategias de fortalecimiento y actualización de competencias orientadas al desarrollo integral de los participantes.

4.1.2. Estadística descriptiva de la variable satisfacción del estudiante

Tabla 8

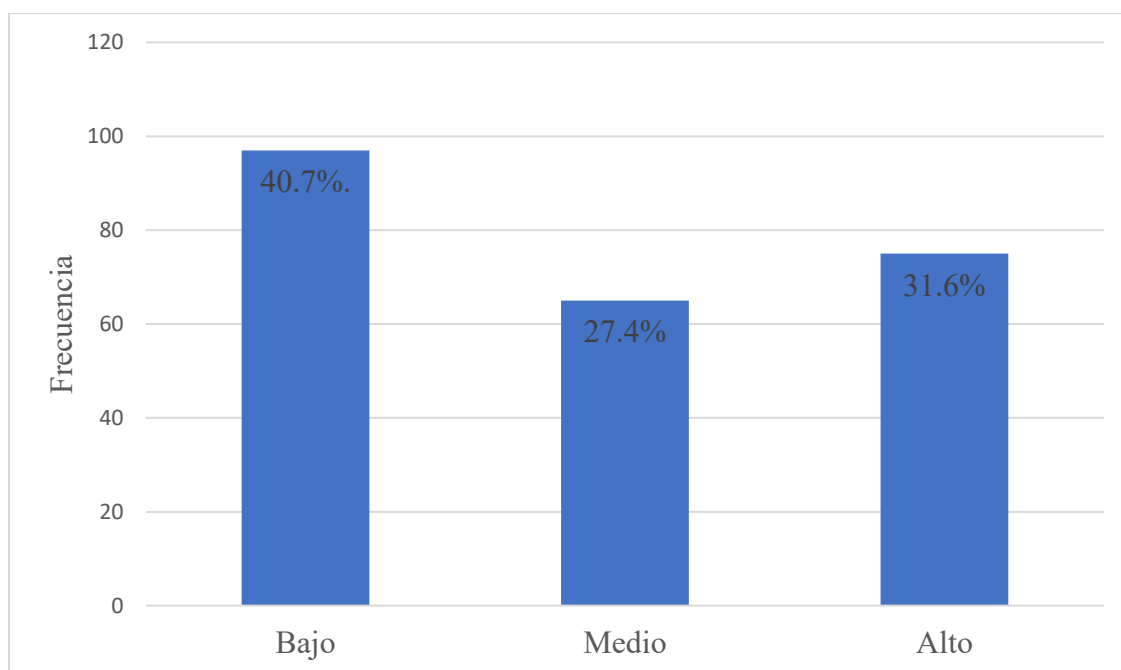
Niveles de satisfacción del estudiante

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	97	40,7
Medio	65	27,4
Alto	75	31,6
Total	237	100,0

Nota. Trabajo propio del autor.

Figura 8

Niveles de satisfacción del estudiante



Nota. Trabajo propio del autor.

Según la Figura 8, La dimensión de satisfacción presenta una mayor concentración en el nivel bajo (40,7%), lo que indica una tendencia hacia la insatisfacción por parte de los estudiantes. Este resultado puede estar vinculado a factores sociales como la desigualdad en el acceso a recursos, la calidad del servicio educativo y el escaso apoyo institucional. La marcada diferencia en las percepciones evidencia brechas dentro de la experiencia

universitaria, lo que resalta la necesidad de fortalecer políticas orientadas a una educación más justa, participativa y centrada en el bienestar estudiantil.

Tabla 9

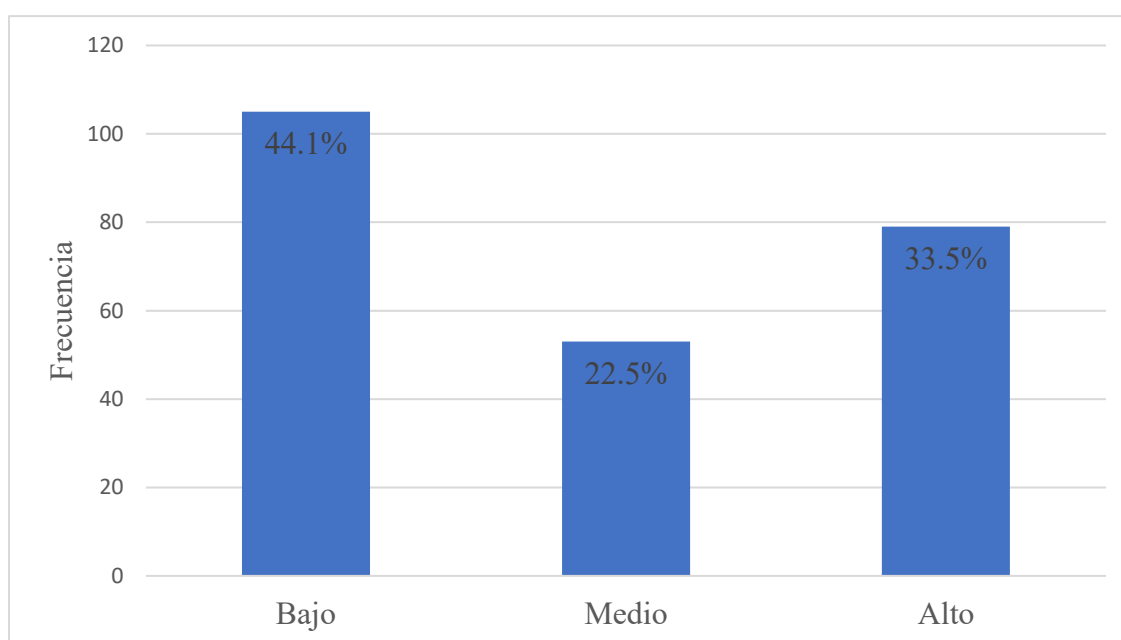
Niveles de la dimensión calidad de la institución

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	105	44,1
Medio	53	22,5
Alto	79	33,5
Total	237	100,0

Nota. Trabajo propio del autor encuesta.

Figura 9

Niveles de la dimensión calidad de la institución



Nota. Trabajo propio del autor.

Según la Figura 9, la dimensión de calidad institucional muestra una mayor concentración en el nivel bajo (44,1%), seguida del alto (33,5%) y del medio (22,5%), lo que evidencia una tendencia hacia percepciones desfavorables sobre la institución. Esta situación refleja posibles deficiencias en aspectos como la gestión, los servicios y la infraestructura, que afectan la valoración global de la calidad. No obstante, el porcentaje de estudiantes que perciben una calidad alta indica la existencia de fortalezas institucionales que pueden ser

potenciadas. La polarización observada sugiere la necesidad de reducir las brechas en la experiencia institucional, promoviendo una mejora integral y equitativa que eleve la percepción de calidad en toda la comunidad universitaria.

Tabla 10

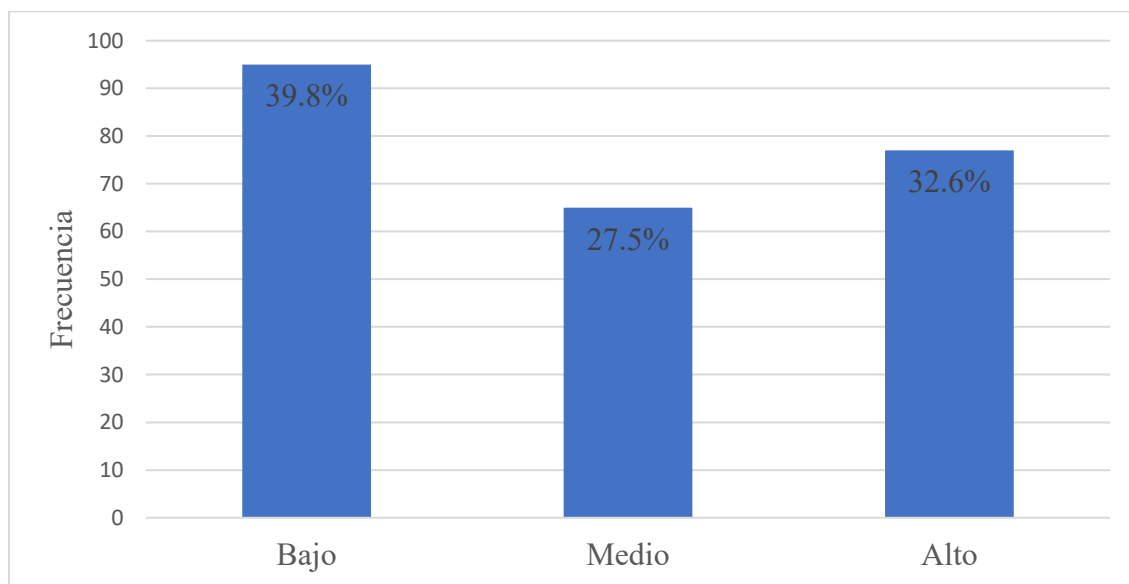
Niveles de la dimensión expectativa del estudiante

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	95	39,8
Medio	65	27,5
Alto	77	32,6
Total	237	100,0

Nota. Trabajo propio del autor.

Figura 10

Niveles de la dimensión expectativa del estudiante



Nota. Trabajo propio del autor.

Según la Figura 10, la dimensión de expectativas presenta una mayor concentración en el nivel bajo (39,8%), seguida del alto (32,6%) y del medio (27,5%), lo que evidencia una tendencia hacia expectativas moderadamente bajas entre los estudiantes. Este resultado puede reflejar desconfianza o falta de motivación frente a la oferta académica y las oportunidades institucionales, posiblemente influida por limitaciones en recursos, infraestructura o acompañamiento docente. No obstante, el grupo con expectativas altas

demuestra la existencia de estudiantes con aspiraciones sólidas y compromiso académico, lo que representa un potencial valioso para fortalecer la cultura universitaria.

Tabla 11

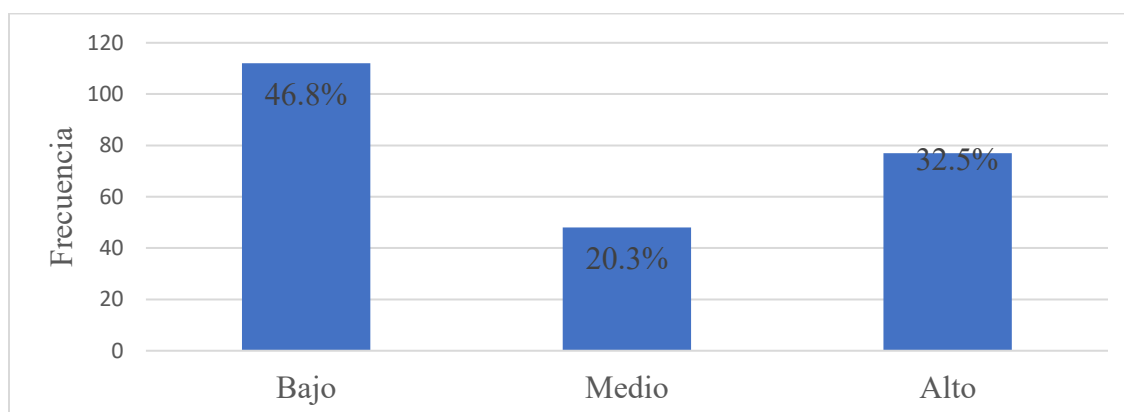
Niveles de la dimensión formación docente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	112	46,8
Medio	48	20,3
Alto	77	32,5
Total	237	100,0

Nota. Trabajo propio del autor.

Figura 11

Niveles de la dimensión formación docente



Nota. Trabajo propio del autor.

Según la Figura 11, la dimensión de formación docente muestra una mayor concentración en el nivel bajo (46,8%), seguida del alto (32,5%) y del medio (20,3%), lo que evidencia una tendencia marcada hacia percepciones negativas sobre la preparación del profesorado. Este resultado indica una parte considerable de los estudiantes percibe deficiencias en la capacitación y desempeño pedagógico de sus docentes, lo cual podría afectar la calidad del proceso formativo. No obstante, el porcentaje que valora positivamente la formación docente refleja la existencia de buenas prácticas y fortalezas individuales dentro del cuerpo docente. La baja representación del nivel medio revela una polarización en las percepciones, lo que plantea fortalecer la actualización y la formación continua para mejorar la calidad educativa percibida.

4.1.2. Resultado Inferencial

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño docente	0.973	237	0.000
Satisfacción del estudiante	0.941	237	0.000
Recursos de aprendizaje	0.968	237	0.000
Acompañamiento	0.972	237	0.000
Colaboración en el aula	0.970	237	0.000
Competencias	0.969	237	0.000
Calidad de la institución	0.948	237	0.000
Expectativa del estudiante	0.932	237	0.000
Formación docente	0.943	237	0.000

Nota. Elaboración propia de la prueba de normalidad.

En todos los casos, el valor de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula y, por tanto, es una distribución normal. En otras palabras, todos los conjuntos analizados presentan un comportamiento compatible con la normalidad. De acuerdo con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, al confirmarse esta distribución normal, corresponde aplicar una prueba paramétrica, específicamente la correlación de Pearson.

Tabla 13

Correlación entre desempeño docente y satisfacción del estudiante

		Desempeño docente	Satisfacción del estudiante
Desempeño docente	Correlación de Pearson	1	,655**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	237	237
Satisfacción del estudiante	del Correlación de Pearson	,655**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	237	237

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

Nota. Elaboración del autor de la correlación de los variables.

Según lo mostrado en la tabla 13, se presenta la correlación de Pearson entre las dos variables principales del estudio: el desempeño docente y la satisfacción del estudiante. Esta medida permite evaluar la relación lineal entre ambas variables, mientras que el valor de significancia (Sig. bilateral) determina si dicha relación es estadísticamente relevante.

El coeficiente de Pearson es 0.655, lo que evidencia una correlación de moderada a fuerte. Este valor positivo indica que, conforme mejora el desempeño del docente, también aumenta la satisfacción del estudiante.

La correlación moderada-fuerte, acompañada de una alta significancia estadística ($p < 0.01$), revela una asociación clara entre las variables de estudio. Esto sugiere que fortalecer las prácticas docentes podría generar un efecto positivo en la percepción y satisfacción de los estudiantes.

Tabla 14

Correlación entre desempeño docente y calidad de la institución

		Desempeño docente	Calidad de la institución
Desempeño docente	Correlación de Pearson	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	237	237
Calidad de la institución	Correlación de Pearson	,592**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	237	237

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

Nota. Elaboración del autor.

De acuerdo a la tabla 14, La tabla presenta la correlación de Pearson entre las variables desempeño docente y calidad de la institución, junto con la información sobre la significancia estadística de dicha relación.

El coeficiente obtenido es 0.592, indicando una correlación moderada y positiva. Esto significa que, cuando mejora el desempeño docente, también tiende a elevarse la percepción de calidad institucional por parte de los estudiantes. En otras palabras, quienes

valoran positivamente el desempeño de sus docentes suelen considerar que la institución ofrece un servicio educativo de mayor calidad.

No obstante, al igual que en la correlación observada con la satisfacción estudiantil, esta relación refleja solo una asociación y no implica causalidad directa. Si bien un buen desempeño docente puede influir en una mejor valoración de la calidad institucional, es importante reconocer que intervienen otros factores que también pueden afectar esta percepción.

Tabla 15

Correlación entre desempeño docente y expectativa del estudiante

		Desempeño docente	Expectativa del estudiante
Desempeño docente	Correlación de Pearson	1	,604**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	237	237
Expectativa del estudiante	Correlación de Pearson	,604**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	237	237

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

Nota. Elaboración del autor.

De acuerdo a la tabla 15, La tabla muestra la correlación de Pearson entre el desempeño docente y las expectativas de los estudiantes, además de su nivel de significancia estadística. El valor obtenido es 0.604, lo cual representa una correlación moderada y positiva. Esto significa que, cuando los estudiantes perciben un buen desempeño por parte de sus docentes, también tienden a tener expectativas más altas respecto a su formación y a la institución.

En otras palabras, una estimación positiva del desempeño docente se asocia con expectativas estudiantiles más elevadas. Esta correlación, situada en un rango moderado a fuerte, evidencia que la percepción de competencia docente influye directamente en cómo los estudiantes proyectan la calidad de su educación.

Tabla 16*Correlación entre desempeño y formación del docente*

		Desempeño docente	Formación docente
Desempeño docente	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	237	237
Formación docente	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	237	237

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

Nota. Elaboración del autor.

De acuerdo a la tabla 16, La tabla de correlación presenta el coeficiente de Pearson entre el desempeño docente y la formación docente, así como la significancia estadística de esta relación. El coeficiente obtenido es 0.664, lo que refleja una correlación moderada a fuerte. Este resultado indica que, conforme mejora la formación de los docentes, también se eleva su desempeño en el aula. En otras palabras, una preparación académica y profesional más sólida se asocia con un ejercicio docente más efectivo.

La correlación de 0.664 indica que existe una relación importante entre ambas variables: los docentes con mejor formación tienden a presentar un desempeño más alto. Esto evidencia que la capacitación y actualización permanente contribuyen de manera positiva a la calidad de la enseñanza.

4.2 DISCUSIÓN

Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante ($r = 0.655$; $p < 0.01$). Esto significa que, a medida que los docentes desempeñan mejor su labor, los estudiantes tienden a sentirse más satisfechos con su experiencia académica. Este estudio coincide con los trabajos de Hurtado et al. (2021), Contreras (2017), Paredes (2019) y Huanca et al. (2024), quienes también encontraron relaciones significativas entre ambas variables, confirmando que las estrategias pedagógicas efectivas, el compromiso docente y la actitud motivadora

influyen directamente en la percepción positiva del estudiante. Asimismo, los resultados se alinean con Gonzales et al. (2019), quienes demostraron que las prácticas pedagógicas centradas en el estudiante incrementan la satisfacción académica. No obstante, se reconoce, como señalan Velásquez (2022) y Arroyo (2019), que factores adicionales como la edad, el ciclo académico o la planificación institucional también inciden en la experiencia estudiantil. En síntesis, el estudio reafirma que fortalecer el desempeño del profesor contribuye a mejorar en la satisfacción académica universitaria, consolidando la calidad educativa y el bienestar estudiantil.

Los resultados de la investigación evidencian una correlación positiva en el estudio ($r = 0.592$) entre el desempeño docente y la calidad percibida de la institución, lo que indica que los estudiantes que valoran positivamente el desempeño de sus docentes también perciben una mejor calidad institucional. Este trabajo coincide con los estudios de Contreras (2017), Paredes (2019), Barreto (2021) y Huanca et al. (2024), quienes demostraron que el desempeño docente influye significativamente en la percepción institucional del alumnado. Asimismo, se relaciona con lo planteado por Hurtado et al. (2021) y Gonzales et al. (2019), quienes destacaron la importancia de estrategias pedagógicas efectivas y métodos centrados en el estudiante para fortalecer la calidad educativa. De igual modo, Velásquez (2022) y Fernández et al. (2019) señalaron que el desempeño docente, aunque puede verse afectado por factores individuales como la edad o la madurez académica, constituye un componente clave para mantener estándares de calidad institucional. Sin embargo, al igual que en investigaciones previas, se reconoce que esta relación no implica causalidad directa, ya que la percepción de calidad depende también de otros factores organizacionales, administrativos y contextuales. En conjunto, los resultados reafirman que el fortalecimiento del desempeño docente contribuye significativamente a mejorar la percepción de calidad institucional, consolidando la excelencia académica y el compromiso formativo de la universidad.

El estudio confirma de manera consistente una relación positiva y significativa entre el desempeño docente y expectativas de los estudiantes, lo que se evidencia en los resultados anteriores: por ejemplo, Contreras (2017) reportó una correlación de $r = 0.681$ ($p < 0.05$) entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil; Hurtado et al. (2021) encontró que todas las estrategias de enseñanza instrumental, afectivo motivacional y cognitivo

metacognitiva tenían influencia positiva sobre la satisfacción académica, destacando en particular la dimensión afectivo motivacional; mientras que Gonzales et al. (2019) determinó que las prácticas pedagógicas percibidas por los estudiantes explicaban el 37,19 % de la satisfacción académica. Estas evidencias respaldan que cuando los docentes planifican de forma exhaustiva, emplean estrategias motivadoras y se centran en la experiencia del estudiante, favorecen un mayor grado de satisfacción académica. No obstante, también es importante reconocer que algunos estudios por ejemplo Velásquez (2022) hallaron que la relación entre desempeño docente y satisfacción estudiantil, aunque positiva, fue débil, lo que apunta a la presencia de factores moderadores como edad del estudiante, ciclo académico o modalidad de enseñanza que pueden influir en la intensidad de esta relación. De esta forma, los resultados de la presente investigación no solo refuerzan la importancia del rol docente como factor clave de la experiencia educativa universitaria, sino que también sugieren que para potenciar la satisfacción estudiantil es necesario incorporar estrategias pedagógicas efectivas, un acompañamiento motivacional y un entorno institucional favorable. En conclusión, se evidencia que mejorar el desempeño docente constituye una intervención relevante para elevar la satisfacción y percepción de calidad en entornos universitarios, aunque cabe destacar que dicha mejora debe articularse con otros componentes institucionales y contextuales para alcanzar su máxima eficacia.

Los resultados del presente estudio evidencian una correlación positiva y moderada a fuerte ($r = 0.664$; $p < 0.05$) entre la formación docente y el desempeño docente, lo que indica que una preparación académica y profesional sólida influye significativamente en la eficacia educativa, coincidiendo con investigaciones previas que resaltan la importancia de competencias tanto técnicas como socioemocionales para potenciar la satisfacción y el rendimiento estudiantil (Hurtado et al., 2021; Tacca et al., 2020; Barredo, 2021; Terán, 2023; Valdivieso & Reyes, 2019; Gonzales et al., 2019; García et al., 2019). Asimismo, estudios como los de Fernández et al. (2019), Villafuerte (2022) y Paredes (2019) sugieren que esta relación puede verse modulada por factores contextuales, nivel académico y características del alumnado, mientras que discrepancias como las reportadas por Zapata (2022) podrían deberse a limitaciones metodológicas.

CONCLUSIONES

Primero. Se concluye que tiene una correlación positiva moderada a fuerte ($r = 0.655$; $p < 0.01$) entre las variables de estudio, lo que muestra que cuando los docentes mejoran en su labor, los estudiantes sienten el bienestar y satisfacción con el proceso educativo. En este sentido, invertir en la formación y en el crecimiento profesional de los profesores se vuelve fundamental para mejorar la experiencia educativa. Cuando los docentes se sienten más preparados y apoyados, los estudiantes lo reflejan en un aprendizaje más sólido y en un desarrollo académico más significativo.

Segundo. Se concluye que existe una correlación positiva moderada ($r = 0.592$; $p < 0.01$) entre el rol docente y la calidad de la institución, en consecuencia, un mejor desempeño docente está relacionado con una mayor valoración de la calidad institucional por parte de los estudiantes. Esta relación evidencia que los docentes juegan un papel clave en cómo los estudiantes perciben la institución. Por ello, también es importante mencionar que la calidad educativa no depende solo de las obligaciones y responsabilidades del docente, sino también de otros aspectos institucionales que hacen que la experiencia educativa sea más satisfactoria.

Tercero. Se concluye que tiene una correlación positiva moderada entre el desempeño docente y las expectativas de los estudiantes ($r = 0.604$; $p < 0.05$), lo que demuestra que una mejora del desempeño docente, eleva una expectativa positiva de la institución. Esta relación evidencia la importancia del rol docente como un factor que impacta directamente en las expectativas de los estudiantes sobre su proceso formativo.

Cuarto. Se concluye que existe una correlación moderada a fuerte y estadísticamente significativa ($r = 0.664$; $p < 0.05$) entre la formación docente y el rol de los docentes, lo que indica que una mejor preparación académica y profesional está estrechamente vinculada con un desempeño educativo más eficaz. En este sentido los docentes con una formación sólida tienden a desempeñarse de manera más efectiva, lo que pone de manifiesto la importancia de invertir en procesos de formación continua y de alta calidad.

RECOMENDACIONES

Primera. Para mejorar el rol docente y satisfacción de los estudiantes se recomienda a la Universidad Nacional de Juliaca, que implemente programas de capacitación, charlas y conversatorios para la formación continua que fortalezcan las competencias pedagógicas de los docentes. Estos programas no solo deberían centrarse en el conocimiento académico, sino también en habilidades interpersonales y de gestión en el aula, Asimismo, sería impórtate fomentar espacios de retroalimentación y trabajo colaborativo entre estudiantes y docentes, permitiendo que los educadores comprendan mejor las necesidades y expectativas de los estudiantes.

Segunda. Para mejorar la calidad percibida de la institución por parte de los estudiantes, se recomienda, implementar laboratorios con equipos y maquinarias de la última tecnología para garantizar una formación académica adecuada. Y también contar con docentes profesionales altamente capacitados y con una experiencia amplia en el tema. Además, es importante atender otros factores institucionales, como la infraestructura, los recursos educativos, los procesos administrativos, la organización académica y la comunicación interna, que influyen en la experiencia educativa.

Tercera. Para maximizar las expectativas positivas de los estudiantes, se recomienda fortalecer la calidad académica con docentes capacitados y actualizados en su área. Así como también mejorar la infraestructura y recursos, como aulas, laboratorios y bibliotecas funcionales accesibles y bien equipados. Promover un buen clima institucional con un ambiente inclusivo y respetuoso entre docentes y estudiantes. también fomentar la innovación educativa, el uso de tecnologías y el desarrollo de competencias emocionales de los docentes para el bienestar integral de los estudiantes,

Cuarta. Se recomienda implementar programas de formación docente, para su especialización en áreas clave como el uso de tecnologías educativas, metodologías innovadoras de enseñanza. Además, es importante implementar sistemas de evaluación y retroalimentación para la mejora continua, y fomentar la colaboración entre docentes mediante comunidades de práctica. Invertir en estos procesos no solo potencia la calidad de la enseñanza, sino que también genera un impacto positivo en los resultados educativos, fomentando un ambiente de mejora que beneficia tanto a docentes como a estudiantes.

REFERENCIAS

- Arroyo, J. (2019). *Desempeño docente y satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNSAAC - año 2016*.
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/3345>
- Barandiaran, M., Marúm, A., & Mijangos, A. (2020). *El concepto de calidad en la educación superior: Una estrategia de apoyo desde las universidades a la generación de desarrollo humano*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=173992>
- Barreto, A. (2021). *Gestión académica y desempeño docente en la percepción de satisfacción de los estudiantes de medicina de una universidad peruana, 2020*. 3(2), 6.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Benites, J. (2017). Desempeño docente y la percepción de los estudiantes de la carrera de laboratorio clínico y anatomía patológica de la Universidad Norbert Wiener. *Universidad Privada Norbert Wiener*, 1–83.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/737>
- Chavez, C. (2018). “*Estres laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Totalclean S.A.C, los Olivos* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24691/Chavez_MC_K.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Contreras, R. (2017). *Desempeño Docente Universitario y la Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Tecnológica del Perú*. 2017.
- Danel, O. (2015). *Metodología de la investigación. Población y muestra*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4170.9529>
- Dias, F., & Hernandez, G. (2019). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Díaz, M., & Pérez, C. (2023). Nivel de satisfacción de los estudiantes de gerencia estratégica de marketing de la Uniagustiniana-Colombia Díaz. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(2), 387–405. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i2.39983>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educacion Superior*, 45(178), 79–95.
- Esquerre, L., & Pérez, M. (2021). Retos del desempeño docente en el siglo XXI: una visión del caso Peruano. *Revista Educación*, 45, 0–21.
- Fernández, C., Maulana, R., Inda, M., Helms, M., & García, O. (2019). Student perceptions of secondary education teaching effectiveness: General profile, the role of personal factors, and educational level. *Frontiers in Psychology*, 10(MAR), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00533>
- Galicia, A. (2017). *Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual*.
<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/993>
- Gonzales, A., Pérez, C., Hechenleitner, M Vacarezza, G., & Toirkens, J. (2019). *Satisfacción académica y prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de salud de Chile*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322019000300003
- González, A., Pérez, C., Hechenleitner, M., Vaccarezza, G., & Toirkens, J. (2019). *Satisfacción académica y prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de salud de Chile* Alonso. 22(3), 103–107. www.fundacioneducacionmedica.org
- Grupo Banco Mundial. (2020). *Entendiendo a la pobreza: Educación*.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2017). Metodología de la investigación. In *Entretextos* (Vol. 9, Issue 25).
<https://doi.org/10.59057/iberoleon.20075316.201725338>
- Huanca, J., Serapio, C., Alvaro, V., & Alioska, M. (2024). *Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca*. 9(11), 1715–1727. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.23857/pc.v9i11.8412>
- Hurtado, A., Merma, W., Ccorisapra, F. de M., Lazo, Y., & Boza, K. (2021). Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. In *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo* (Vol. 12, Issue 3). <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.559>

- Mancilla, L., & Olarte, L. (2015). *Satisfacción Laboral y Estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de Emergencia y Medicina del Hospital departamental de Huancavelica*.
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/466/TP - UNH. ENF. 0070.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 123–134. <https://doi.org/10.35197/rx.12.01.e3.2016.06.gm>
- Martínez, S., & Lavín, J. (2017). Aproximación Al Concepto De Desempeño Docente, Una Revisión Conceptual Sobre Su Delimitación Desarrollo Noción General Sobre Desempeño Docente. *XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa*, 11. <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2657.pdf>
- Medina Cevasco, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Merhi, R. (2015). *Expectativas del estudiantado en la universidad del nuevo milenio. La Cuestión Universitaria*.
<https://polired.upm.es/index.php/lacuestionuniversitaria/article/view/3353>
- OECD. (2021). *Futuro de la educación y las competencias 2030/2040*.
<https://www.oecd.org/education/2030-project/>
- Paredes, M. (2019). Efecto del desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca. *Revista Perspectiva*, 20(2), 143–151.
<https://doi.org/10.33198/rp.v20i2.00028>
- Puerta Gil, J. (2023). *El sentido del acompañamiento en educación. Universidad Veracruzana. Recuperado*. <https://lienzos.uv.mx/pages/public/46937>
- Romero-Ocas, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Investigación Valdizana*, 15(1), 7–16. <https://doi.org/10.33554/riv.15.1.804>
- Salazar Ascencio, J. (2016). Encuesta de Satisfacción Estudiantil versus Cultura Evaluativa de la Docencia. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 3(1e). <https://doi.org/10.15366/riee2010.3.1.009>
- Saldarriaga, P., Bravo, G., & Rivadeneira, M. (2016). *Jean Piaget's Constructivist Theory and its Significance for Contemporary Pedagogy*.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

- Sucari, W., Yana, M., Lujano, Y., Rocha, N., Medina, R., Medina, G., & Zuñiga-Sánchez, H. (2023). Análisis de la competencia digital y docente en un programa de estudios universitario peruano durante la pandemia de COVID-19: Perspectiva estudiantil. *Revista Científica de La UCSA*, 10(3), 37–48.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.03.037>
- Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. del C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tacca, D., Tacca, A., & Cuarez, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 14(1), e1085.
<https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Tarazona, M. I., Perales-Flores, R. S., & Marcelo-Armas, M. L. (2020). Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 80–91. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.785>
- Tobón, S. (2018). Formación basada en competencias. In *Ecoe Ediciones Ltda.*
<http://www.scienceopen.com/review?vid=a1ce2f60-5c32-4a50-b0a9-9cee40224305> LK - link%7C<http://www.scienceopen.com/review?vid=a1ce2f60-5c32-4a50-b0a9-9cee40224305> SRC - BaiduScholar FG - 0
- Trejo, W. (2021). “Entorno virtual de aprendizaje y la satisfacción percibida en estudiantes de posgrado de una universidad privada 2021.” 1–94.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68517/Trejo_CWS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velasquez, M. (2022). *Evaluación del desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de una universidad privada de Lima*. 0–1.
<https://repositorio.unife.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/da395dc7-a41f-403b-80dd-9218c7281cb7/content>
- Vilcatoma, N. (2020). La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP. In *Universidad Continental*.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8375>
- Zabalza, M. (2006). *La Docencia Universitaria*. 20(3), 37–69.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
General	General	General			
¿Cuál es la relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca ?	Determinar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca durante .	Existe una relación significativa entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.	Desempeño docente	Recursos de aprendizaje	Enfoque: Cuantitativo
				Acompañamiento	Tipo: Aplicada
				Colaboración en el aula	Nivel: Descriptivo - correlacional
Específicas	Específicos	Específicas		Competencias	Diseño: No experimental de corte transversal
¿Cuál es la relación entre el desempeño docente y la de calidad de la institución de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca?	Determinar la relación entre el desempeño docente y la calidad de la institución de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.	Existe una relación significativa entre el desempeño docente y la calidad de la institución de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.			Población: 571 Estudiantes
					Muestreo: por conveniencia
¿Cuál es la relación entre el desempeño docente y las expectativas de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca?	Determinar la relación entre el desempeño docente y las expectativas de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.	Existe una relación significativa entre el desempeño docente y las expectativas de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.	Satisfacción del estudiante	Calidad de la Institución	Técnica: Encuesta
				Expectativas del estudiante	Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación entre el desempeño docente y la formación docente de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca?	Determinar la relación entre el desempeño docente y la formación docente de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca	Existe una relación significativa entre el desempeño docente y la formación docente de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.		Formación docente	Análisis: Estadística descriptiva e Inferencial

Anexo 2. Base de datos

reoleccion de datos elisban - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Desarrollador ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Alineación Ajustar texto Combinar y centrar General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

BA10

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU			
1		VARIABLE DESEMPEÑO																									VARIABLE SATISFACCION																							
2		variable desempeño																									variable satisfaccion																							
3		[Los recursos proporcionados por el docente están actualizados.]	[Los materiales de aprendizaje son fácilmente accesibles.]	[El docente ofrece una variedad de recursos educativos.]	[El docente promueve la participación activa de los estudiantes.]	[El docente utiliza recursos digitales en sus clases.]	[Los recursos proporcionados son de alta calidad.]	[Los materiales están bien organizados.]	[El docente adapta los recursos a las necesidades de los estudiantes.]	[El docente está disponible para consultas fuera del horario de clase.]	[El docente ofrece orientación personalizada.]	[La retroalimentación del docente es constructiva.]	[El docente muestra interés por el progreso académico de los estudiantes.]	[El docente es accesible cuando se le necesita.]	[El docente ofrece tutorías adicionales.]	[El docente realiza un seguimiento del progreso académico de los estudiantes.]	[El docente fomenta el trabajo en equipo.]	[El docente organiza actividades colaborativas.]	[El docente promueve la participación activa de todos los estudiantes.]	[El docente facilita la discusión y el debate en clase.]	[El ambiente en clase es inclusivo y respetuoso.]	[El docente utiliza metodologías colaborativas.]	[El docente organiza a grupos de estudio efectivos.]	[El docente demuestra un sólido conocimiento de la materia.]	[El docente posee habilidades pedagógicas efectivas.]	[La comunicación del docente es clara y efectiva.]	[El docente motiva a los estudiantes a aprender.]	[El docente utiliza metodologías innovadoras.]	[Las evaluaciones del docente son justas y claras.]	[La infraestructura de la universidad es adecuada.]	[Los servicios administrativos son eficientes.]	[Los recursos académicos proporcionados son suficientes.]	[Los servicios bibliotecarios son útiles y accesibles.]	[La atención al estudiante en la universidad es satisfactoria.]	[Las clases cumplen con mis expectativas académicas.]	[El contenido de los cursos es relevante para mi carrera.]	[La universidad me ayuda a desarrollar habilidades importantes.]	[La universidad proporciona orientación profesional adecuada.]	[La universidad cumple con lo que promete en su oferta educativa.]	[El docente demuestra un conocimiento profundo de la materia.]	[El docente posee habilidades pedagógicas efectivas.]	[El docente motiva a los estudiantes a aprender.]	[El docente utiliza metodologías de enseñanza adecuadas.]	[El docente se actualiza profesionalmente de forma continua.]	[El docente se comunica de manera clara y efectiva.]					
4		2	3	2	3	4	5	2	3	5	2	3	5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
5		3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
6		3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
7		3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8		5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
9		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10		4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Hoja1

Anexo 3. Instrumentos

Escala de Likert para Desempeño Docente

Escala de Likert para Desempeño Docente CUESTIONARIO DESEMPEÑO DOCENTE Estimado(a) estudiante,

Te invitamos a participar en esta encuesta como parte de un proyecto de tesis que busca Determinar la relación entre el desempeño docente y satisfacción del estudiante en la universidad nacional de Juliaca. Tu participación es fundamental y contribuirá a obtener información valiosa para esta investigación académica.

Instrucciones: Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1, 2, 3, 4, 5) y marque con una “X” la alternativa seleccionada. Donde 1 es muy malo 2 malo 3 regular 4 bueno 5 muy bueno.

Edad:

Sexo: Masculino Femenino

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Recursos de aprendizaje						
1	Los recursos proporcionados por el docente están actualizados.					
2	Los materiales de aprendizaje son fácilmente accesibles.					
3	El docente ofrece una variedad de recursos educativos.					
4	El docente promueve la participación activa de los estudiantes.					
5	El docente utiliza recursos digitales en sus clases.					
6	Los recursos proporcionados son de alta calidad.					
7	Los materiales están bien organizados.					
8	El docente adapta los recursos a las necesidades de los estudiantes.					
Acompañamiento						
9	El docente está disponible para consultas fuera del horario de clase.					
10	El docente ofrece orientación personalizada.					
11	La retroalimentación del docente es constructiva.					
12	El docente muestra interés por el progreso académico de los estudiantes.					
13	El docente es accesible cuando se le necesita.					
14	El docente ofrece tutorías adicionales.					

15	El docente realiza un seguimiento del progreso académico de los estudiantes.					
Colaboración						
16	El docente fomenta el trabajo en equipo.					
17	El docente organiza actividades colaborativas.					
18	El docente promueve la participación activa de todos los estudiantes.					
19	El docente facilita la discusión y el debate en clase.					
20	El ambiente en clase es inclusivo y respetuoso.					
21	El docente utiliza metodologías colaborativas.					
22	El docente organiza grupos de estudio efectivos.					
Competencias						
23	El docente demuestra un sólido conocimiento de la materia.					
24	El docente posee habilidades pedagógicas efectivas.					
25	La comunicación del docente es clara y efectiva.					
26	El docente motiva a los estudiantes a aprender.					
27	El docente utiliza metodologías innovadoras.					
28	Las evaluaciones del docente son justas y claras.					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 4. Cuestionario de satisfacción de los estudiantes

Escala de Likert para Satisfacción del Estudiante

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Estimado(a) estudiante,

Te invitamos a participar en esta encuesta como parte de un proyecto de tesis que busca Determinar la relación entre el desempeño docente y satisfacción del estudiante en la universidad nacional de Juliaca. Tu participación es fundamental y contribuirá a obtener información valiosa para esta investigación académica.

Instrucciones: Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1, 2, 3, 4, 5) y marque con una “X” la alternativa seleccionada. Donde 1 es muy malo 2 malo 3 regular 4 bueno 5 muy bueno

Edad:

Sexo: Masculino Femenino

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Calidad de la institución						
1	La infraestructura de la universidad es adecuada.					
2	Los servicios administrativos son eficientes.					
3	Los recursos académicos proporcionados son suficientes.					
4	Los servicios bibliotecarios son útiles y accesibles.					
5	La atención al estudiante en la universidad es satisfactoria.					
Expectativa del estudiante						
6	Las clases cumplen con mis expectativas académicas.					
7	El contenido de los cursos es relevante para mi carrera.					
8	La universidad me ayuda a desarrollar habilidades importantes.					
9	La universidad proporciona orientación profesional adecuada.					
10	La universidad cumple con lo que promete en su oferta educativa.					
Formación docente						
11	El docente demuestra un conocimiento profundo de la materia.					
12	El docente posee habilidades pedagógicas efectivas.					
13	El docente motiva a los estudiantes a aprender.					

14	El docente utiliza metodologías de enseñanza adecuadas.					
15	El docente se actualiza profesionalmente de forma continua.					
16	El docente se comunica de manera clara y efectiva.					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 5. Autorización de recolección de datos.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creado con Ley Nro. 29074
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
"Año del Bicentenario de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la Conmemoración de la
Héroicas Batallas de Junín y Ayacucho"



Juliaca, 18 de setiembre del 2024.

CARTA N° 261-2024-GPyDS-UNAJ

Señor
Elisban Guido de la Cruz Trelles
Presente.-

ASUNTO : Autorización

REF. : Solicitud de fecha 18.09.24 con Reg. 817

Tengo a bien dirigirme a usted en atención al documento de referencia y **AUTORIZAR** la obtención de información para el Trabajo de Investigación denominado: **"DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, 2024"**

Sin otro en particular, aprovecho la ocasión para saludarlo muy afectuosamente.

Atentamente,


Dr. Abraham M. Contreras Vargas
RESPONSABLE DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
U.N.A.J.

Activar Win
Ir a Configurac

Anexo 6. validación de instrumento

Anexo 03: Ficha de validación del instrumento
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS:
JUICIO DE EXPERTO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO
 : LEON SENERO SUAREZ CHINAPAZA
- 1.2. ESPECIALIDAD
 : LICENCIADO EN EDUCACIÓN
- 1.3. CARGO ACTUAL
 : Jefe de Gestión Pedagógica UGEL SAN ROMÁN
- 1.4. GRADO ACADÉMICO
 : DOCTOR

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción						
	2. Coherencia interna						
	3. Intuición a la respuesta (sujeto)						
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante						
	5. Mide lo que pretende						
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder						
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación						
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial						
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información						
	10. Los ítems se deduce de los indicadores						
SUB TOTAL							
TOTAL							

Coefficiente de valorización porcentual, C =

III. RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

- e. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- d. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Juliaca, 17 de julio del 2024



Proawela
 Firma del experto
 D. LEON SENERO SUAREZ CHINAPAZA
 ATE DEL APOYO TÉCNICO PEDAGÓGICO
 UGEL - SAN ROMÁN

Anexo 03: Ficha de validación del instrumento
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS:
JUICIO DE EXPERTO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : Sergio Emilio Caceres Cuevas
- 1.2. ESPECIALIDAD : FISICA MATEMATICA
- 1.3. CARGO ACTUAL : Docente UNAJ
- 1.4. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción				X		
	2. Coherencia interna				X		
	3. Inducción a la respuesta (preg.)					X	
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante					X	
	5. Mide lo que pretende					X	
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder				X		
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación					X	
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial					X	
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información					X	
	10. Los ítems se deduce de los ítems					X	
SUB TOTAL							
TOTAL							

Coefficiente de valorización porcentual, C =

III. RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- d. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:


 Lugar y firma del experto

Anexo 7. Evidencias de recojo de datos.



base de datos.xlsx - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 Nitro PDF Pro Acrobat ¿Qué desea hacer?

Cortar Copiar Pegar Copiar formato

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

Calibri 11 A A Ajustar texto General

N K S Fuente A A Alineación Combinar y centrar

Formato Dar formato Estilos de Inse

Formato condicional como tabla celda

AT11 X ✓ fx

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR						
1	VARIABLE DESEMPEÑO																VARIABLE SATISFACCION																																	
2	v1 p1	v1 p2	v1 p3	v1 p4	v1 p5	v1 p6	v1 p7	v1 p8	v1 p9	v1 p0	v1 p1	v1 p2	v1 p3	v1 p4	v1 p5	v1 p6	v1 p7	v1 p8	v1 p9	v1 p0	v1 p1	v1 p2	v1 p3	v1 p4	v1 p5	v1 p6	v1 p7	v1 p8	v1 p9	v2p 1	v2p 2	v2p 3	v2p 4	v2p 5	v2p 6	v2p 7	v2p 8	v2p 9	v2p 10	v2p 11	v2p 12	v2p 13	v2p 14	v2p 15	v2p 16					
3	2	3	2	3	4	5	2	3	5	2	3	5	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2			
4	2	1	3	3	2	4	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2		
5	3	4	3	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
6	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	4	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2			
7	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	4	3	4	3	4	4				
8	5	3	2	5	3	5	2	5	3	5	2	5	3	2	3	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
10	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3				
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
12	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	1	2	2	2				
13	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5		
16	5	4	5	5	3	4	3	2	4	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
17	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	5	4	3	5	4	2	3	4	3	4	5	4	5	2	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	5			
20	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
23	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
27	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	4	5	3	4	5	2	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	5	5	5	3	4	3	2	1	5	5	5	3	5	2	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
30	3	4	3	4	5	3	3	2	3	4	3	4	3	5	3	2	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	5	5	5	3	2	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	5	5	4	1	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5

Hoja1

Listo

base de datos.xlsx - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 Nitro PDF Pro Acrobat ¿Qué desea hacer?

Cortar Copiar Copiar formato Pegar Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

Calibri 11 A A Ajustar texto General % 000 0,00 0,0

Formato Dar formato como tabla Estilos de celda

AS14 X ✓ fx

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR						
31	4	4	3	5	5	5	3	2	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
32	4	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	5	5	4	1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
33	3	4	4	5	4	4	3	2	2	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5		
34	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
35	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5		
36	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
37	5	5	4	4	5	4	3	2	3	4	5	4	4	2	2	3	1	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3		
38	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
39	2	5	2	5	2	5	2	2	3	2	5	5	5	5	4	2	5	5	2	4	5	4	5	4	2	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5			
40	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
41	5	5	4	2	5	4	2	2	5	4	5	2	5	4	3	5	2	5	4	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	4	3	3	2	5	5	5	3	3	5	3	4	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5		
43	2	5	2	5	2	5	4	2	2	5	2	5	4	2	5	3	5	2	5	5	2	4	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5		
44	5	2	3	5	3	5	3	2	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5		
46	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
47	3	3	4	3	3	5	3	2	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	4	4	3	5	2	3	2	2	4	3	4	2	4	5	3	4	5	5	3	4	2	5	3	5	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5		
49	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5		
51	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
54	4	5	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	
56	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	
58	5	2	3	5	5	4	4	2	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
59	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	4	3	1	5	3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	1	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
61	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
62	4	5	5	4	5	4	4	2	3	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
63	5	3	5	4	4	5	3	2	2	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	2	4	4	2	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

Hoja1

Listo

base de datos.xlsx - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 Nitro PDF Pro Acrobat ¿Qué desea hacer?

Cortar Copiar Copiar formato Pegar Portapapeles Fuente Alineación Combinar y centrar Número Estilos

AS14

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR					
208	3	3	2	3	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1				
209	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2					
210	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1						
211	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
212	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2					
213	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1					
214	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
215	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3				
216	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4			
217	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4			
218	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
219	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3			
220	3	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2			
221	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
222	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
223	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2			
224	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3		
225	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4			
226	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3			
227	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
228	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2				
229	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
230	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3			
231	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3		
232	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3		
233	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3		
234	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
235	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
236	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
237	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1		
238	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2		
239																																																	
240																																																	

Hoja1

Listo

