

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**“DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON
APRENDIZAJE NO PRESENCIAL EN LA MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA
PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA EPG - UNHEVAL 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL
DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA: FLORA PILAR BARREDO SIMON

ASESOR: MG. FERNANDO SOTO PALOMINO

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta Tesis a mis padres quienes con su esfuerzo me orientaron y estimularon para continuar con la asimilación de más conocimientos en mi vida

AGRADECIMIENTO

Quiero en primer lugar agradecer a Dios nuestro creador por darme la luz de la sabiduría para poder realizar este trabajo de investigación.

A mis docentes tutores de todas las asignaturas, quienes contribuyeron en la adquisición de conocimientos nuevos.

A mi asesor por su guía en la elaboración del trabajo de investigación.

A la escuela de post grado por su aporte y soporte en la culminación de mi trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente estudio de investigación se basa en una situación problemática actual de las instituciones de educación superior, fundamentalmente en este estudio las escuelas de post grado, siendo la unidad de análisis la EPG de la Universidad nacional Hermilio Valdizán, basado en la satisfacción del estudiante en un proceso de enseñanza aprendizaje virtual, producto de la actual pandemia mundial, que hizo imperativo el uso de tecnología de información para la continuidad de los estudios de post grado, siendo de esta manera de contar con todos los recursos necesarios que hagan posible un proceso de enseñanza aprendizaje optimo, donde el desempeño docente este acorde a las exigencias del medio, fundamentalmente en la satisfacción del estudiante con enseñanza no presencial, en este caso el maestría de gerencia publica, buscando determinar cómo problema central: En qué medida el desempeño docente influye en la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL – 2020

Dentro de la metodología de la investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, que fue aplicada a una muestra representativa compuesta por los estudiantes de maestría en gerencia publica matriculados en el año 2020, seleccionados en base a criterios aleatoriamente al azar, a juicio del investigador.

Los datos fueron obtenidos de la muestra representativa a través de la aplicación de la técnica de la encuesta usando como instrumento un cuestionario y luego estos fueron procesados estadísticamente. En cuanto al análisis e interpretación de resultados se usaron tablas y gráficos en forma descriptiva e inferencial. La contrastación de la hipótesis se realizó tomando en cuenta pruebas estadísticas no paramétricas a través del estadístico de asociación del Chi cuadrado de Pearson por tratarse de variables ordinales y la medida de correlación con el coeficiente de correlación Tau-c de Kendall.

Finalmente, se logró determinar de manera enfática la existencia real de la correlación directa y positiva alta entre entre las variables desempeño docente y la satisfacción del

estudiante con aprendizaje no presencial de la maestría en gerencia pública 2020, de la EPG de la UNHEVAL

Palabras clave: desempeño docente, aprendizaje no presencial

ABSTRACT

The present research study is based on a current problematic situation of higher education institutions, fundamentally in this study, graduate schools, the unit of analysis being the EPG of the Hermilio Valdizan National University, based on student satisfaction in a virtual teaching-learning process, product of the current global pandemic, which made the use of information technology imperative for the continuity of postgraduate studies, thus having all the necessary resources that make possible a process of optimal teaching learning, where the teaching performance is in accordance with the demands of the environment, fundamentally in the satisfaction of the student with non-face-to-face teaching, in this case the public management teacher, seeking to determine the central problem: To what extent does teaching performance influence student satisfaction with non-classroom learning in the master's degree in management public tion for the social development of the EPG UNHEVAL - 2020

Within the research methodology, the survey was used as a data collection technique and the questionnaire as an instrument, which was applied to a representative sample composed of master's degree students in public management enrolled in 2020, selected based on criteria randomly at random, in the judgment of the investigator.

The data were obtained from the representative sample through the application of the survey technique using a questionnaire as an instrument and then these were statistically processed. Regarding the analysis and interpretation of results, tables and graphs were used in a descriptive and inferential way. The testing of the hypothesis was carried out taking into account non-parametric statistical tests through the Pearson's Chi-square association statistic as they are ordinal variables and the correlation measure with Kendall's Tau-c correlation coefficient.

Finally, it was possible to emphatically determine the real existence of the direct and high positive correlation between the variables teaching performance and student satisfaction with non-face-to-face learning of the master's degree in public management 2020, from the EPG of Unheval

Keywords: teaching performance, non-face-to-face learning,

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
INDICE	vii
LISTA DE FIGURA	x
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCION	xv
CAPÍTULO I DESCRIPCION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Fundamentación del Problema de Investigación.....	1
1.2. Justificación e Importancia de la investigación	4
1.3. Viabilidad de la investigación.....	5
1.4. Formulación del Problema	5
1.4.1. Problema General	5
1.4.2. Problemas Específicos	5
1.5. Formulación de Objetivos.....	6
1.5.1. Objetivo General.....	6
1.5.2. Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II SISTEMA DE HIPÓTESIS	7
2.1. Formulación de las Hipótesis	7
2.1.1. Hipótesis General.....	7
2.1.2. Hipótesis Específicas	7
2.2. Operacionalización de Variables.....	7
2.2.1. Variables	7
2.2.2. Operacionalización	8
2.3. Definición operacional de las variables	9
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO.....	11
3.1. Antecedentes de investigación	11

3.1.1.	Antecedentes Internacionales	11
3.1.2.	Antecedentes Nacionales	14
3.1.3.	Antecedentes Locales	15
3.2.	Bases Teóricas.....	16
3.3.	Bases Conceptuales.....	21
	CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	23
4.1.	Ámbito de estudio	23
4.2.	Tipo y nivel de investigación	23
4.2.1.	Tipo de investigación Nivel de investigación:	23
4.2.2.	Nivel de investigación:.....	23
4.3.	Población y muestra.....	23
4.3.1.	Descripción de la población.....	23
4.3.2.	Muestra y métodos de muestreo	23
4.3.3.	Criterios de inclusión y exclusión.....	26
4.4.	Diseño de Investigación.....	26
4.5.	Técnicas e Instrumentos.....	27
4.5.1.	Técnica.....	27
4.5.2.	Instrumentos.....	27
4.5.2.1.	Validación de los instrumentos para la recolección de datos	28
4.5.2.2.	Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.....	29
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	30
4.7.	Aspectos éticos.....	31
	CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSION	33
5.1.	Análisis descriptivo.....	33
5.2.	Análisis inferencial y/o contratación de hipótesis.....	56
5.2.1.	Contrastación y Prueba de Hipótesis General.....	56
5.2.2.	Contrastación y Prueba de Hipótesis Específica.....	59
5.3.	Discusión de resultados.....	63
5.4.	Aporte científico de la investigación.....	64

CONCLUSIONES	66
SUGERENCIAS	67
REFERENCIAS	68
ANEXOS.....	72
Anexo 1. Matriz de consistencia	73
Anexo 2. Consentimiento informado	75
Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos	76
Anexo 4. Formato de validación de instrumentos por jueces o juicio de expertos	79
NOTA BIOGRÁFICA SOBRE EL INVESTIGADOR.....	94
ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA	¡Error! Marcador no definido.

LISTA DE FIGURA

Figura N° 1: Operacionalización de variables de estudio	8
Figura N° 2 Fórmula para calcular la población	24
Figura N° 3 Fórmula 1 para calcular tamaño de la muestra.....	25
Figura N° 4 Fórmula 2 para calcular tamaño de la muestra.....	25
Figura N° 5 Esquema de la investigación	27

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1 Juicio de expertos	28
Tabla N° 2 Estadísticas de total de elementos	29
Tabla N° 3 Estadísticas de fiabilidad	30
Tabla N° 4: Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.....	33
Tabla N° 5: La calidad de tecnología empleada en la EPG es la más adecuada para la enseñanza	34
Tabla N° 6: Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.....	35
Tabla N° 7: Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales	36
Tabla N° 8: El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad	37
Tabla N° 9: Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	38
Tabla N° 10: Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.....	39
Tabla N° 11: Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.....	40
Tabla N° 12: Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.....	41
Tabla N° 13: La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor	42
Tabla N° 14: El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos	43
Tabla N° 15: La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.....	44
Tabla N° 16: El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.....	45

Tabla N° 17: El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella	46
Tabla N° 18: Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio	47
Tabla N° 19: La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.....	48
Tabla N° 20: Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje	49
Tabla N° 21: El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	50
Tabla N° 22: Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	51
Tabla N° 23: Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso	52
Tabla N° 24: Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.....	53
Tabla N° 25: Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos	54
Tabla N° 26: Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	55
Tabla N° 27 Escala valorativa.....	56
Tabla N° 28 Desempeño Docente*Satisfacción del Estudiante con Aprendizaje No Presencial	57
Tabla N° 29 Pruebas de Chi-Cuadrado	57
Tabla N° 30 Medidas simétricas	58
Tabla N° 31 Escalas del Coeficiente de Asociación	58
Tabla N° 32 Pruebas de chi-cuadrado.....	59
Tabla N° 33 Medidas simétricas	60
Tabla N° 34 Pruebas de chi-cuadrado.....	60
Tabla N° 35 Medidas simétricas	61
Tabla N° 36 Pruebas de chi-cuadrado.....	62
Tabla N° 37 Medidas simétricas	62

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.....	33
Gráfico N° 2: La calidad de tecnología empleada en la EPG es la más adecuada para la enseñanza	34
Gráfico N° 3: Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles	35
Gráfico N° 4: Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.....	36
Gráfico N° 5: El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad	37
Gráfico N° 6: Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	38
Gráfico N° 7: Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.....	39
Gráfico N° 8: Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.....	40
Gráfico N° 9: Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.....	41
Gráfico N° 10: La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor	42
Gráfico N° 11: El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos	43
Gráfico N° 12: La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.....	44
Gráfico N° 13: El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.....	45
Gráfico N° 14: El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella	46
Gráfico N° 15: Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio	47
Gráfico N° 16: La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.....	48
Gráfico N° 17: Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje	49
Gráfico N° 18: El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	50
Gráfico N° 19: Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	51
Gráfico N° 20: Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso	52

Gráfico N° 21: Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.....	53
Gráfico N° 22: Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos	54
Gráfico N° 23: Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	55

INTRODUCCION

El Proceso de enseñanza aprendizaje, en instituciones de educación superior , específicamente en los estudios de post grado, en la actualidad se ha notado un crecimiento vertiginoso, con un número mayor de matrícula, ante la oportunidad de la no presencialidad en su proceso de enseñanza aprendizaje, es de esta manera que las instituciones que lo imparten han tenido que desdoblarse en cuanto a la satisfacción de sus usuarios en el servicio brindado, siendo uno de los pilares fundamentales el de contar con un plana selecta de docentes, que manejen todas las herramientas tecnológicas, propias de una enseñanza sincrónica y asincrónica, de tal manera de lograr una satisfacción plena en el proceso de transferencia de conocimiento de manera efectiva (eficiente y eficaz), eficiencia en contar con los recursos necesarios y eficacia en el logro del servicio entregado, logrando de esta manera una transferencia efectiva de conocimiento, terminando en una satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial.

Para una mejor exposición y sustento de la investigación, el informe comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I. Descripción del problema de investigación; en la cual se fundamenta y caracteriza el tema de investigación, se justifica el estudio, se explica la importancia o propósito, se definen las limitaciones, se formula el problema, se formula los objetivos, se formula la hipótesis, se plantea y operacionaliza las variables del estudio, así como definimos los términos operacionales.

Capítulo II. Sistema de Hipótesis, aquí formulados las conjeturas, la verdad adelantada que deseamos probar en la investigación

Capítulo III. Marco teórico; se describe los antecedentes de la investigación, detallamos las bases teóricas y conceptuales.

Capítulo IV. Marco Metodológico; definimos el ámbito, la población, Tipo y Nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos,

(validación y confiabilidad de los instrumentos), como el procedimiento de procesamiento y análisis de datos, finalmente los aspectos éticos y consentimiento informado.

Capítulo V. Resultados y discusión; comprende la presentación, análisis e interpretación de resultados a través de tablas y gráficos tanto descriptiva e inferencial; además se muestra la discusión de resultados y los aportes de la investigación.

En la parte final presentamos las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas referidas al tema y metodología de la investigación, así como los anexos pertinentes.

CAPÍTULO I

DESCRIPCION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del Problema de Investigación

La Superintendencia nacional de universidades (SUNEDU), hizo público ciertos criterios con el objeto de supervisar la calidad de la educación no presencial que brinden universidades y escuelas de posgrado, ante emergencia sanitaria.

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) Hizo público en el Diario Oficial El Peruano los **criterios para supervisar el dictado excepcional de asignaturas mediante mecanismos de educación no presencial** por parte de universidades y escuelas de posgrado, que así lo decidan, como medida para prevenir y controlar el COVID-19.

A consecuencia de la declaratoria de emergencia sanitaria decretada en todo el país, y en resguardo de la continuidad de estudios de estudiantes de post grado de todas las universidades del país, la Sunedu emitió criterios para supervisar el dictado excepcional de asignaturas a través de mecanismos de educación no presencial, respetando criterios de accesibilidad, adaptabilidad, calidad y otras condiciones esenciales para el aprendizaje.

En ese aspecto la SUNEDU supervisa y fiscaliza en la actualidad que el proceso de enseñanza aprendizaje en todas las escuelas de post grado del país deban ser accesibles para todos los estudiantes de post grado, debiendo tener en cuenta sus particularidades y su excepcionalidad, y haciendo un seguimiento y/o acompañamiento oportuno al estudiante y al personal docente.

Las universidades y escuelas de posgrado en actividad (licenciadas, con licencia institucional en trámite o licencia institucional denegada) que opten por implementar de forma temporal y excepcional asignaturas mediante la modalidad de educación no

presencial o reprogramar su calendario académico deberán adoptar las siguientes medidas:

- De forma excepcional y en el marco de las medidas de emergencia, las universidades pueden desarrollar adaptaciones no presenciales de las asignaturas de sus programas académicos comprendidos en su oferta autorizada.
- Para el desarrollo de las asignaturas de forma no presencial, las universidades deberán contar con sistemas basados en tecnologías de la información y comunicación, asegurar su conectividad, el soporte administrativo necesario para su funcionamiento efectivo y continuo, tomando en consideración el número de estudiantes respectivo.
- La universidad definirá la ruta de aprendizaje de las asignaturas adaptadas a mecanismos de educación no presencial, en la que se enuncie con claridad, como mínimo, los objetivos, las actividades académicas teóricas o prácticas a realizarse de forma no presencial, su duración y metodología de aprendizaje, los recursos educativos (físicos o digitales) que se encuentran disponibles para su ejecución.
- La casa de estudios implementará estrategias de seguimiento y acompañamiento a los estudiantes universitarios y a la ejecución de aquellas actividades de las que son responsables, ya sea a través del propio personal docente u otros que ejerzan como tutores o guías.
- Asimismo, facilitará los recursos tecnológicos necesarios que se encuentren disponibles.
- La universidad también deberá adaptar de forma no presencial las evaluaciones previstas con el objeto de que logren acreditar los aprendizajes requeridos y, además, se evite el plagio, la suplantación o el fraude.

- La casa de estudios identificará las asignaturas cuyas actividades académicas requieran de un ambiente o instalación especializado y su uso se vea imposibilitado de ejecutarse, dado que no puede ser simulado o llevado de forma remota, a fin de evaluar la reprogramación y/o recuperación de clases prácticas durante el ciclo académico en curso, bajo responsabilidad de la universidad.
- Las universidades deberán adoptar las medidas necesarias para mitigar las brechas que se generen por el acceso desigual del estudiante universitario a una adecuada conectividad a internet y de la tecnología necesaria para la enseñanza a distancia, pudiendo facilitar medios no presenciales alternativos, así como la recuperación o reprogramación de clases y/o asignaturas de aquellos estudiantes.

Es importante resaltar que la ejecución de la adaptación de la educación no presencial de asignaturas con carácter excepcional no implica un cambio permanente en la modalidad del programa académico. Las universidades que implementen la adaptación no presencial de sus asignaturas están obligadas a comunicarlas a la SUNEDU en el plazo máximo de 30 días calendario, contado desde el día siguiente de su publicación.

Asimismo, las acciones adoptadas por la universidad para el cumplimiento de estos criterios se deben implementar en armonía con las medidas para el control y prevención del COVID-19. Bajo ninguna circunstancia, aquellas acciones podrán ser contrarias al contenido de las medidas antes referidas.

Con todos estos criterios oficiales dictados por la SUNEDU, es importante resaltar la fundamentación del problema de investigación, en la que se busca medir el grado de satisfacción del estudiante de post grado en la mención de gestión pública para el desarrollo social, respecto al desempeño docente de los cursos de la currícula.

1.2. Justificación e Importancia de la investigación

Las razones por la cual se justifica la presente investigación son:

- Justificación teórica: Existe la necesidad de conocer la satisfacción y comportamiento actual del maestrista frente a una nueva modalidad de estudio como es la no presencial.
- Justificación práctica: La presente investigación será de mucha utilidad para las autoridades de la escuela de post grado y el personal técnico - administrativo de la EPG-UNHEVAL, dado que los resultados permitirán demostrar qué tan relacionados están las variables en estudio.
- Justificación social: Con los resultados de la investigación se beneficiarán tanto los estudiantes de post grado como también de manera de réplica todas las maestrías y doctorados que se imparten en la universidad, toda vez que las recomendaciones y conclusiones a las que se lleguen podrán ser contrastadas con las mismas, dando de esta manera un indicador de competitividad a la menciona escuela de post grado , toda vez que los indicadores que resulten de esta investigación serán la guía para el proceso de mejora continua

La importancia de la presente investigación radica en presentar un diagnostico situacional de la satisfacción actual de todos los estudiantes de la maestría en gestión pública para el desarrollo social, en la que dicha mención es la más numerosa en la actualidad, contando para ello con varias promociones, que serán encuestadas vía formularios forms de google., de tal manera de lograr indicadores clave de satisfacción frente al desempeño del docente actual, y todas los componentes que son necesarios para el dictado no presencial respectivo, según lo normado por la SUNED y los criterios respectivos.

1.3. Viabilidad de la investigación

La presente investigación cuenta con todos los recursos necesarios y posibles de llevarse a cabo debido a que el manipuleo de variables será viable en todo el pasaje de la investigación, teniendo toda la probabilidad de su culminación exitosa en ámbito y circunstancias de la realización de la misma

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿En qué medida el desempeño docente influye en la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL – 2020

1.4.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera el Desempeño Docente influye en la Calidad de la Institución de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020
- ¿De qué manera el Desempeño Docente influye en la Expectativas del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020?
- ¿De qué manera el Desempeño Docente influye en el Aprendizaje del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020?

1.5. Formulación de Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Conocer como el desempeño docente se relaciona con la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL - 2020

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar como el Desempeño Docente influye en la Calidad de la Institución de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020.
- Determinar como el Desempeño Docente influye en la Expectativas del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020.
- Determinar como el Desempeño Docente influye en el aprendizaje del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las Hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

“El desempeño docente mejora la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL – 2020”

2.1.2. Hipótesis Específicas

“El Desempeño Docente mejorará la Calidad de la Institución de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020”.

“El Desempeño Docente mejorará las Expectativas del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020”.

“El Desempeño Docente mejorará el aprendizaje del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020”.

2.2. Operacionalización de Variables

2.2.1. Variables

- **Variable Independiente**

Desempeño Docente

- **Variable Dependiente**

Satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial

2.2.2. Operacionalización

Figura N° 1:

Operacionalización de variables de estudio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V 1: Desempeño Docente	Recursos de aprendizaje virtual	Materiales didácticos
		Calidad de tecnología
		Recursos de aprendizaje
	Acompañamiento Y colaboración virtual	Orientación del tutor
		Flexibilidad Consultas virtuales
		Consultas virtuales
	Colaboración virtual	Orientación
		Apoyo
		Respuesta oportuna
		Personalización
	Competencias	Formación de competencias
		Modalidad de estudio
V 2: Satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial	Calidad de la Institución	Instalaciones e Infraestructura
		Servicios de apoyo
		Entorno propicio
		Tecnologías de la comunicación
	Expectativas del estudiante	Foros calificados
		Trabajo aplicativo
		Nuevos formatos virtuales
		Preguntas al tutor
	Formación docente	Capacitación
		Habilidades para interactuar
		Observaciones del tutor

2.3. Definición operacional de las variables

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

Aprendizaje no presencial: No Presencial (NP): El profesor y el alumno no se encuentran en la misma dimensión espacio-temporal, proporcionando una gran autonomía geográfica y temporal. La enseñanza se realiza a través del trabajo exploratorio de los propios alumnos que adquieren un comportamiento activo en el proceso de **aprendizaje**

Calidad de servicio Educativo: se puede gestionar a base de la filosofía de **calidad** total cuyos principios fundamentales son: Organización basada en el cliente, liderazgo, enfoque de procesos, involucramiento de la gente, mejoramiento continuo, enfoque objetivo en la toma de decisiones, relación de mutuo beneficio.

Valor percibido de aprendizaje: Consiste en la valía o mérito que un estudiante asigna a un servicio de enseñanza que recibe. ... Entonces, el **valor percibido** para el estudiante se traduce en el precio que él paga o está dispuesto a pagar por un proceso de enseñanza que busca adquirir

Soporte informático: es el servicio ofertado por las instituciones de servicios **informáticos** que ofrecen especialistas en apoyo técnico. Proporcionan asistencia técnica y asesoramiento a clientes que dependen de equipos, aplicaciones informáticas y redes de comunicaciones.

Medios didácticos: Entendemos por **medios y recursos didácticos** todos aquellos instrumentos que, por una parte, ayudan a los formadores en su tarea de enseñar y por otra, facilitan a los alumnos el logro de los objetivos de aprendizaje

Capacidad de respuesta: se define como la disposición que tiene una institución, dependencia, para ayudar a los estudiantes y proporcionarles un servicio excelente.

Empatía: La *empatía* es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente.

Conocimiento docente: El **conocimiento** del profesor es un **conocimiento** práctico porque se orienta a guiar la acción educativa y porque surge de la experiencia práctica.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación" Volumen 12, Número 3, Año 2012, ISSN 1409-4703: El mundo globalizado de hoy ha generado transformaciones en la educación. Estas transformaciones han permitido la incorporación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) para el establecimiento de universidades virtuales con la creación de cursos y programas a distancia. Sin embargo, la virtualización de la educación ha dado paso a una serie de críticas sobre su eficiencia y eficacia. Las críticas giran alrededor de las experiencias de aprendizajes virtuales y cuestionan su valor en la generación de aprendizajes significativos y permanentes. Otro aspecto controversial hace referencia a la calidad académica, ya que involucra un cambio de paradigmas pedagógicos y didácticos en la presentación y adquisición de la información, en las competencias requeridas tanto para el docente y para el estudiante, en el cambio de roles, entre otros. Este escepticismo se origina a raíz del desafío que enfrentan los sistemas educativos de todo el mundo para la utilización de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) de manera que estas funcionen como un medio o recurso para brindarles al estudiantado las herramientas y conocimientos necesarios que se requieren en el siglo XXI, que les permita ser exitosos y competitivos en su vida personal y profesional, y que les abra las puertas en su integración al mundo globalizado donde se relacionan y conviven. Estas herramientas y recursos incluyen tanto la alfabetización inter y transdisciplinaria como la alfabetización digital. A pesar del recelo hacia la tecnoseducación, el uso pedagógico de las TIC en la educación superior está

cambiando radicalmente la manera en que los docentes enseñan, por un lado. Por otro, las TIC han tenido sus efectos en el aprendizaje de los alumnos tanto en el modo en que estudian, aprenden, investigan, trabajan, se comunican e interactúan entre sí, como en las estrategias que utilizan para la elaboración, producción, y construcción y adquisición de sus propios conocimientos. Siendo esta comunicación la primera parte de la tesis doctoral titulada: “Modelo de Aprendizaje en Entornos Virtuales a Nivel Superior”, tanto las críticas como las controversias sobre el aprendizaje significativo generados en la utilización de los entornos virtuales se abordarán y aclararán en la segunda publicación, durante el progreso de esta tesis doctoral, que se enfoca en el fundamento epistemológico y pedagógico de los entornos virtuales a nivel superior. Por lo tanto, es primordial abordar los antecedentes internacionales y nacionales de las TIC para tener un mejor entendimiento Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”.

Cita: Salgado García, Edgar (2015). La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado (Tesis de Doctorado). Universidad Católica de Costa Rica, San José, Costa Rica. El objetivo de esta investigación consistió en explorar las experiencias de estudiantes y profesores en un programa de posgrado de modalidad virtual, en cuanto al diálogo que se establece entre estudiantes y docentes, sus formas de aprender y enseñar, así como sus necesidades de apoyo en esta modalidad educativa. El trabajo de campo se llevó a cabo con estudiantes y profesores de las maestrías en Administración de Empresas y Gerencia de Proyectos, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), ubicada en San José, Costa Rica, durante el tercer trimestre de 2014. Se planteó un estudio exploratorio, de tipo cualitativo, basado en el enfoque de la teoría fundamentada. Los datos se obtuvieron mediante grupos focales, entrevistas y el análisis de un cuestionario institucional de evaluación de los cursos

respondido por los estudiantes. Participaron 16 estudiantes en dos grupos focales, así como 10 profesores que tuvieron a cargo los cursos virtuales. El análisis de los cuestionarios de evaluación incluyó todas las asignaturas de modalidad virtual en el periodo indicado, cuyo número fue de 25 cursos. El análisis de datos se realizó con ayuda del programa informático Atlas Ti versión 7. Los resultados se organizaron de acuerdo con seis categorías de análisis para los estudiantes, a saber: diálogo; interacción con los profesores; interacción con compañeros; formas de aprender; aprendizaje percibido; y necesidades de apoyo. En el caso de los docentes, se analizó la información a partir de las siguientes categorías: experiencia como docentes virtuales; papel como facilitadores; interacción con los estudiantes; actitudes hacia el aprendizaje virtual; uso de herramientas tecnológicas; y necesidades de apoyo. Se encontró que los estudiantes demostraron en general un nivel adecuado de satisfacción con los cursos virtuales, en un grado equivalente a los cursos presenciales de la Facultad y de la Universidad como un todo. Al separar el análisis entre los cursos mejor valorados por los estudiantes en el cuestionario institucional, y aquellos con valoración más baja, se determinó que en los cursos con más alta valoración los estudiantes apuntaron a 17 varios factores claves: el orden o estructura con que el profesor implementa el curso; la retroalimentación que ofrece el docente; la “cordialidad” del profesor, o grado en que motiva, orienta y se identifica con el grupo; así como un nivel óptimo de exigencia académica. En términos de la metodología, los estudios de casos y la oportunidad de intercambiar opiniones y experiencias con los compañeros fueron valorados como las estrategias de enseñanza y aprendizaje más productivas para el aprendizaje. Los cursos con valoración más baja obtuvieron, por parte de los estudiantes, una mayor frecuencia de menciones de aspectos relacionados con la falta de orden y estructura del profesor; escasa retroalimentación por parte del docente; sobrecarga de trabajos, relacionada con la falta de estructura; y un poco aprovechamiento de las potencialidades de la plataforma virtual. En

cuanto a los docentes, la gran mayoría de ellos demostró una actitud favorable hacia la enseñanza y el aprendizaje en entornos virtuales, sobre todo entre quienes habían tenido experiencias previas como estudiantes a distancia. Los profesores de cursos con menor valoración expresaron preocupaciones en torno a las cargas de trabajo, la posibilidad de interactuar efectivamente con los estudiantes, el número de estudiantes por grupo, así como la necesidad de una mayor capacitación en habilidades docentes acorde con la modalidad. La sistematización de los datos se realizó con el apoyo de mapas conceptuales elaborados mediante el programa CMap Tools, llegando así a construir una “teoría sustantiva” sobre la experiencia educativa de los alumnos y de la experiencia como docentes virtuales por parte del personal académico. La discusión de los hallazgos a la luz del marco conceptual dio como resultado una propuesta para el fortalecimiento de la enseñanza con medios virtuales, en la que se contemplan las perspectivas estratégica, pedagógica, organizativa y tecnológica.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

La Educación a Distancia en el Peru, Julio Dominguez Granda Rector de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, La integración de la tecnología para generar aprendizajes en el aula puede favorecer la eliminación de las modalidades de estudio como compartimientos estancos de las ofertas del servicio educativo. Así, tenemos que en los diversos encuentros internacionales de importantes organizaciones que observan las tendencias de la educación superior iberoamericana, como VIRTUAL EDUCA en el XV Encuentro Iberoamericano de Educación Superior a Distancia de AIESAD , desarrollado en octubre del año 2012 en Cartagena de Indias, Colombia, ya es motivo de análisis la tendencia hacia una modalidad de estudios única que integre las actuales y conocidas modalidades, presencial a distancia y/o virtual. Esta convergencia de modalidades educativas que se viene presentando cada vez

más como una característica de la educación superior a nivel global, para el caso del Perú, donde la modalidad e-learning todavía es cuestionada por políticos y docentes universitarios motivadas por opiniones encontradas respecto a la integración de las TIC en la enseñanza superior, puede convertirse en una estrategia importante para que gradualmente se puedan ir superando las barreras e integrando las fortalezas del e-learning en los procesos de aprendizaje. En este contexto, el presente artículo tiene como objetivo presentar un modelo que ayude a facilitar el diseño de asignaturas con estrategias de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia.

3.1.3. Antecedentes Locales

<http://revistaestilosdeaprendizaje.com/issue/view/258>. Edwin Roger Esteban Rivera, Andrés Avelino Cámara Acero, María del Carmen Villavicencio Guardia, La educación virtual de posgrado en tiempos de COVID-19, Universidad Nacional Hermilio Valdizán

“Casi todos los países del mundo han implementado políticas de aislamiento social, como una forma de evitar la proliferación del COVID-19. Esta medida restringió las clases presenciales, impulsándose la educación a distancia en todos los niveles educativos. La Unidad de Posgrado de Ciencias de la Educación, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú, aprovechó sus recursos para implementar la educación a distancia a dos semanas de iniciado el aislamiento. El presente estudio tiene como objetivo interpretar las experiencias vividas por estudiantes y docentes en la implementación de la educación virtual en tiempos de COVID-19, razón por el cual se recurrió al método fenomenológico-hermenéutico y se realizó la entrevista en profundidad. Del proceso de categorización destaca que la educación virtual es nueva experiencia pedagógica para docentes y estudiantes; implica responsabilidad, compromiso e iniciativa; demanda a los docentes mayor

tiempo para preparar los materiales académicos; la videoconferencia permite la interacción estudiantes-docentes en tiempo real, también a través de ella se puede transmitir estados de ánimo y sentimientos; la principal dificultad fue no contar con internet y equipos de cómputo óptimos; el reto es diseñar y ejecutar clases semipresenciales con todas las condiciones, incluidos docentes y estudiantes con nuevo perfil.

3.2. Bases Teóricas

Desempeño Docente

El proceso de evaluación del desempeño docente, no debe tener como meta reflejar en los profesores, los límites o las deficiencias de todo el sistema educativo. No se trata de encontrar un culpable de errores que pueda mostrar cualquier proceso de enseñanza. La evaluación del desempeño docente no es una cacería de brujas, esto sería absurdo y contrario a la naturaleza de la evaluación en sí misma. La evaluación del desempeño docente tiene sentido, en cuanto brinda la oportunidad de abrir nuevos horizontes, un nuevo estilo de reflexión sobre la práctica educativa y sobre el perfil del educador ideal y necesario para el desarrollo de la sociedad venezolana. Dentro de este orden de ideas, Rodríguez (1999) expresa lo siguiente: La evaluación del desempeño docente, es un proceso inminente dentro de la evaluación institucional. A través de la misma se asigna valor al curso de la acción. Es la formulación de juicios sobre normas, estructuras, procesos y productos con el fin de hacer correcciones que resulten necesarias y convenientes para el logro más eficiente de los objetivos , En este sentido, la evaluación del desempeño docente, se define como un proceso sistemático de obtención de datos válidos y fiables, con la única finalidad de valorar el efecto educativo real y significativo, que produce en los estudiantes el quehacer profesional de los docentes, en cuanto a sus capacidades didácticas, su emocionalidad, responsabilidad laboral, su dominio del contenido de la asignatura que imparte y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con sus alumnos, colegas y directivos.

Por consiguiente, se infiere que el proceso de evaluación, consiste en proceder a conocer una realidad que existe en forma real, en constante movimiento, y en donde influyen una infinidad de factores evidentes y otros no tan evidentes. Dentro de una situación de esta naturaleza, la evaluación del desempeño docente resaltaría aquellas situaciones conflictivas, en las condiciones y acciones realizadas por el personal docente. De hecho, esta evaluación se convertiría en una actividad frecuente para la mejora de todo el proceso de aprendizaje. Por esto, la evaluación del desempeño docente se plantea, como razón de ser, proponer hipótesis de mejora, sobre todo, a partir de un conjunto de datos e informes fundamentados en procesos de trabajos de investigación sobre el tema, con la máxima intervención posible de todos los involucrados, emitir un juicio valorativo sobre la amplitud, evolución, y complejidad de las variables que conforman el desempeño docente objeto del estudio. Dentro de esta perspectiva, la evaluación del desempeño docente no debe ejecutarse, ni ser percibida por los profesores evaluados, como una estrategia de vigilancia jerárquica, para controlar las actividades, la conducta y la forma de ser del personal docente, sino como un modo de fomentar y favorecer el perfeccionamiento profesional y personal del profesorado, como un proceso que ayude a identificar las cualidades que conforman el perfil del docente ideal, para generar políticas educativas que contribuyan a su generalización. 11 En esta perspectiva, Segura (2003), refiriéndose al perfil ideal del profesor universitario, desde su visión realista, afirma lo siguiente: Los cambios educativos, parten de la necesidad de tener verdaderos educadores dentro de la universidad, que vayan más allá de la entrega de información, es decir que eduquen. Esto se aprende; existen diferentes métodos y técnicas de enseñar; sin embargo, otros aspectos como la vocación del docente para que siembre en sus estudiantes la semilla del amor y el cariño por lo que hacen. Esto significa que cualquiera no es educador. Llega a serlo verdaderamente aquel que tiene el don, la vocación, el gusto y en interés por enseñar, por cultivar. Evidentemente, resultaría absurdo, apelar a un modelo coercitivo de evaluación de desempeño docente, pues en todo caso, las transformaciones educativas deben ser logradas con la participación y

colaboración de los docentes y no contra ellos. Menos, podría realizarse como una imposición institucional, debería ser un proceso natural y agradable. Por otra parte, debido a la función pública y social que realizan los educadores están sometidos frecuentemente a un sin fin de valoraciones, por todos aquellos que reciben directa o indirectamente sus servicios. Se plantea entonces el problema, de que estas valoraciones y opiniones que se producen en forma espontánea sobre el desempeño docente de los profesores, pueden dar lugar a situaciones de ambigüedad y de contradicciones, producidas por un alto nivel de subjetividad, que pueden ser causas de tomas de decisiones inadecuadas y de insatisfacción, desmotivación y baja autoestima de los docentes. Resulta evidente, la necesidad de un sistema de evaluación del desempeño docente, que haga justo y racional ese proceso, y que permita valorar, con el mayor grado posible de objetividad, profundidad e imparcialidad. No se trata de sacar los —trapos sucios!; sino de mejorar el desempeño docente en un proceso de evaluación que respete la dignidad personal de los profesores. 12 Ahora bien, los resultados de la evaluación del desempeño docente pueden ser utilizados para impulsar la realización profesional, la autonomía, el desarrollo de la autoestima y la colaboración entre los educadores, o bien puede invertirse y promover celos, sentimientos de culpabilidad, competencia desleal, miedos y rechazos del personal docente a cualquier proceso de evaluación, debido a las desviaciones de que pueda ser objeto la evaluación y sus consecuencias para los docentes.

Aprendizaje no presencial (Distancia -Virtual)

La educación a distancia es una modalidad educativa que también se puede considerar como una estrategia educativa que permite que los factores de espacio y tiempo, ocupación o nivel de los participantes no condicionen el proceso enseñanza-aprendizaje. El aprendizaje es un proceso dialógico, que, en educación a distancia, se desarrolla con mediación pedagógica, que está dada por el docente que utiliza los avances tecnológicos para ofrecerla (Vásquez, Bongianino y Sosisky 2006). Según

Webster y Hackley, «la mediación tecnológica es una opción importante en el aprendizaje a distancia porque hace posible el compartir: costos, información y expertos de diferentes lugares, al dar oportunidad educativa adicional a los lugares en desventaja y distantes» (1997: 1282)

Los conceptos empleados demuestran que, en la educación a distancia, la mediación tecnológica es de suma importancia, puesto que hace posible la comunicación a través del uso multimedia, lo que permite compartir, no solo conocimientos sino aprendizajes. Además, el centro de las actividades es el alumno y no el profesor, como en la modalidad presencial, y su fundamento es el autoaprendizaje. El autoaprendizaje si bien da idea de que el aprendizaje se da por cuenta propia y que depende de la persona que aprende, permite entender que en esta modalidad se da el aprendizaje autodirigido, autónomo y autorregulado. En sus comienzos, la educación a distancia estuvo relacionada con la educación de adultos. Su finalidad era llegar a dicha población que no contaba con el acceso a la educación presencial, por estar alejados de los centros que impartían dicha educación, empleando como medio la correspondencia. Luego, surgió el concepto de aprendizaje abierto, referido a la libertad de elección del cómo, cuándo y dónde aprender, por un lado, y, por otro, a aspectos de aprendizaje relacionados con objetivos, secuencia y estrategias, así como a quién recurrir para solicitar ayuda sobre la valoración del aprendizaje y para el feed back o información de retorno lo que da lugar al surgimiento de las universidades abiertas, como en Inglaterra y otros países, para ofertar mayores oportunidades de aprendizaje y capacitación.

Educación virtual (e-learning): Los conceptos de educación virtual y el de e-learning han generado bastante discusión en el sector educativo. Para empezar la palabra virtual designa a algo que no existe realmente, que no está presente en el lugar, sino solo dentro de un ordenador. Para continuar, si se hace una traducción literal del término e-learning, asumiendo que la e de e-learning corresponda a la palabra electronic en inglés y electrónico en castellano, debemos entender que

estamos ante la presencia de un sustantivo compuesto, cuyo núcleo es la palabra learning que puede ser traducida como aprendizaje, con lo que se define e-learning como aprendizaje por medios electrónicos. Educación Vol. XVII, N° 33, 2008 / ISSN 1019-9403 Carmen Heedy Martínez Uribe Lara (2002) define la educación virtual como la modalidad educativa que eleva la calidad de la enseñanza-aprendizaje, y esto debido a que respeta su flexibilidad o disponibilidad, es decir, se puede canalizar para tiempos y espacios variables. Según el autor, esta modalidad logra su mayor reconocimiento con la tecnología a través de los métodos asincrónico, sincrónico y autoformación.

Los sistemas virtuales pueden brindar oportunidades diferentes para que múltiples participantes puedan actuar en el mismo ambiente audiovisual; de esta forma, la interacción puede darse en tiempo real simultáneamente (síncrona) o también en forma diferida (asíncrona).

Las TIC para la educación a distancia: Los beneficios que proporcionan las TIC dependen, en gran medida, de cómo sean usadas en una determinada comunidad u organización y de cuanta importancia se les otorgue en su desarrollo. En tiempos actuales, la diferencia la puede marcar la creatividad del hombre, ya que los cambios económicos, sociales, científicos y tecnológicos están centrados en la electrónica e informática y no tanto en los recursos naturales ni en las materias primas. Los beneficios alcanzan no solo al sector educación sino a todos los sectores de desarrollo. No son exclusividad del proceso enseñanza-aprendizaje, pero las TIC son herramientas que permiten el desarrollo de una nueva modalidad en la educación a través de su mediación tecnológica y es la modalidad de educación a distancia, que, a su vez, puede realizarse a través del e-learning o de la educación virtual. Así también, ayudan a eliminar las barreras del tiempo y del espacio, ya que no necesariamente el profesor y el alumno necesitan estar en el mismo lugar a la misma hora para comunicarse. En educación a distancia, este beneficio permite desarrollar nuevas estrategias de enseñanza aprendizaje, que permitan que el alumno sea

responsable de aprender a su propio ritmo y conectarse con diferentes lugares o países. También se puede distinguir que favorecen la cooperación y colaboración entre distintas entidades y países. Las TIC además en la Educación a distancia permiten la internacionalización de la educación, puesto que se hacen posible el acceso a diferentes cursos y programas de capacitación no solo dentro de una institución sino también el relacionarse con otras en el país y en el extranjero. Esto, a su vez, permite la cooperación y colaboración entre instituciones educativas y entre miembros de las diferentes instituciones que brindan programas de este tipo. Del mismo modo, permiten desarrollar programas de educación a distancia innovadores como respuesta a los retos del futuro, al hacer posible la creación de nuevas estrategias de aprendizaje y la creación de nuevos softwares que permitan mayor interactividad entre los elementos participantes de la educación a distancia. Finalmente, permiten la competitividad en los programas de educación a distancia que ofrecen las diversas instituciones educativas en el ámbito mundial, ya que abren sus puertas no solo para que se capacite el que quiere aprender sino para las empresas que desean capacitar a su personal.

3.3. Bases Conceptuales

Tecnología de la información Las TIC son el conjunto de **tecnologías** que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de **información** presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,). El elemento más representativo de las nuevas **tecnologías** es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet.

Educación a distancia: es la modalidad de enseñanza que tiene desarrollo total o parcialmente en un ambiente virtual.

Educación Virtual: La **educación virtual**, también llamada "**educación** en línea", se refiere al desarrollo de programas de formación **que** tienen como escenario de enseñanza y aprendizaje el ciberespacio.

Capacidad: Capacidad se refiere a la cualidad de ser capaz para algo determinado, dicha cualidad puede recaer en una persona, entidad o institución, e incluso, en una cosa. Es decir, la capacidad hace referencia a la posibilidad de una entidad para cumplir con una determinada función en atención a sus características, recursos, aptitudes y habilidades.

Dirección: Proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas.

Eficiencia: La capacidad de describir a una persona eficaz de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Eficacia: Es lograr las metas y objetivos organizacionales propuestas.

Gestión administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales, el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, dirigir, coordinar y controlar.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

La investigación se llevará a cabo en la escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Tipo de investigación Nivel de investigación:

Es una investigación aplicada, toda vez que se utilizaran conocimientos existentes.

4.2.2. Nivel de investigación:

Sera una investigación descriptiva-explicativa, donde a través de cuestionarios podremos determinar la relación de ambas variables en estudio.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población estará conformada por los estudiantes en actividad de la maestría en gestión pública para del desarrollo social en el año lectivo 2020, correspondiente a un promedio de 321 estudiantes (340 matriculados el 2020I, 312 matriculados el 2020 II).

4.3.2. Muestra y métodos de muestreo

La muestra para el presente estudio estará determinada por la fórmula de población finita:

Figura N° 2

Fórmula para calcular la población

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Para el estudio se considerará para el cálculo los siguientes datos:

N=321 estudiantes

Z_{α} = 1.96 (Nivel de confianza del 95%)

p=5%

q=95%

d=5%

usando esta dirección electrónica se determinó la muestra;

En esta dirección puede hacer automáticamente su cálculo:

<http://www.berrie.dds.nl/calcss.htm>

Figura N° 3

Fórmula 1 para calcular tamaño de la muestra

Sample Size Calculator for a proportion (absolute margin)

Population	<input style="width: 80%;" type="text" value="321"/>
Confidence:	<input style="width: 80%;" type="text" value=".95"/>
Margin:	<input style="width: 80%;" type="text" value=".05"/>
probability:	<input style="width: 80%;" type="text" value=".50"/>
The sample size is:	<input style="width: 80%;" type="text" value="176"/>

Obteniéndose una muestra de 176 estudiantes

Esto fue contrastado con otro autor:

Figura N° 4

Fórmula 2 para calcular tamaño de la muestra



Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 321

Tamaño de muestra: 176

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

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

n= Tamaño de la muestra
 z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Estudiantes de la escuela de posgrado, de la UNHEVAL, maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG- UNHEVAL 2020 comprometidos a participar en encuesta de desempeño docente y la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial.
- Predisposición de los estudiantes a participar de la encuesta para mejorar la satisfacción del servicio brindado por la escuela de posgrado

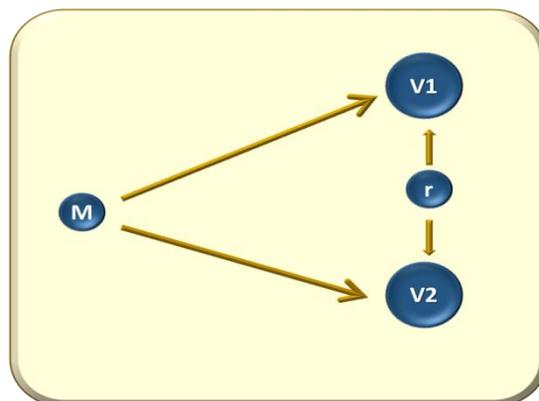
Exclusión:

- Falta de participación de docentes de la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG- UNHEVAL 2020, en el desarrollo de la encuesta.

4.4. Diseño de Investigación

No experimental, porque ambas variables carecerán de manipulación intencional, además, no poseen grupo de control ni mucho menos experimental. (Hernández, 2014 p. 157). **Prospectiva**, porque se obtendrán datos primarios mediante instrumentos documentales, **Transversal**, porque los datos se medirán en un solo momento, **analítico relacional**, porque verificaremos la relación o asociación que tiene las variables de estudio.

Figura N° 5
Esquema de la investigación



Donde:

V1: Variable 1

V2: Variable 2

r: Relación (asociación)

4.5. Técnicas e Instrumentos

4.5.1. Técnica

La encuesta, puede definirse como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada (Caballero Romero, 2011).

4.5.2. Instrumentos

Cuestionario, instrumento consistente en una serie de preguntas formuladas por el investigador a fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados. Se

someterá a juicio de cinco expertos para determinar la validez de contenido, a una prueba piloto y alfa de cronbach para determinar su confiabilidad.

Los instrumentos de investigación, como medios técnicos que permitirán recoger datos e información necesaria para resolver el problema planteado, poseen requisitos que garantizan su eficacia y efectividad al ser aplicados a la muestra de estudio. Antes de la aplicación de los instrumentos de investigación, se verificará si son válidos y confiables para el propósito técnico y científico. Al respecto Neil Salkind nos dice: “La confiabilidad y la validez son nuestra primera línea de defensa contra conclusiones espurias e incorrectas. Si el instrumento falla, todo lo demás falla también”.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

La validación del instrumento de investigación se refiere al proceso de evaluación de las preguntas de la encuesta para asegurar su confiabilidad. Debido a la existencia de múltiples factores que son difíciles de controlar y que afectan la confiabilidad de una pregunta.

La validez se realizó por criterio de jueces expertos quienes evaluaron la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad:

Tabla N° 1
Juicio de expertos

Expertos	Aplicabilidad del instrumento
Dr. Rosario Vargas Roncal	Aplicable
Dr. Wilmer Huamanyauri Cornelio	Aplicable
Dr. Jose Luis Mandujano Rubin	Aplicable
Dr. Abimael Adam Francisco Paredes	Aplicable
Dr. Guillermo Augusto Bocangel Weydert	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

En la investigación educativa de tipo cuantitativo, los instrumentos para la recopilación de información deben llevar a la validez y confiabilidad de los resultados.

Un nivel confiable, está relativamente libre de errores de medición, por lo que las puntuaciones obtenidas por los encuestados en el instrumento se acercan numéricamente a las puntuaciones reales.

Tabla N° 2
Estadísticas de total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	79,74	81,737	,630	,923
ITEM2	79,74	81,566	,627	,923
ITEM3	79,68	82,506	,545	,925
ITEM4	79,75	82,086	,581	,924
ITEM5	79,69	82,191	,554	,925
ITEM6	79,64	82,243	,609	,924
ITEM7	79,70	81,455	,598	,924
ITEM8	79,72	80,102	,717	,922
ITEM9	79,74	82,663	,533	,925
ITEM10	79,62	80,923	,657	,923
ITEM 11	79,65	82,582	,567	,924
ITEM 12	79,66	82,636	,578	,924
ITEM 13	79,67	82,039	,594	,924
ITEM 14	79,55	82,958	,530	,925
ITEM 15	79,61	82,685	,535	,925
ITEM 16	79,77	81,971	,545	,925
ITEM 17	79,68	83,121	,540	,925
ITEM 18	79,62	84,306	,460	,926
ITEM 19	79,58	83,114	,557	,925
ITEM 20	79,52	82,959	,565	,924
ITEM 21	79,70	81,400	,619	,923

ITEM 22	79,66	81,575	,595	,924
ITEM 23	79,56	84,088	,465	,926

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Tabla N° 3
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.927	23

Elaboración: Tesista

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

A. Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se tomará en cuenta las siguientes etapas:

- Elaboración y diagramación del instrumento a través de google forms, formularios de Google.
- Aplicación del instrumento vía virtual, a través del cual se ira recepcionando las respuestas del mínimo total de encuestados necesarios según cálculo de muestra.
- Tabulación de información proporcionada en la aplicación del instrumento.
- Presentación de la información, pasando a una etapa de conocimiento, para la posterior toma de decisiones en el proceso de comprobación de la hipótesis

B. Plan de Tabulación

Procesamiento de datos: Luego de aplicado el instrumento, para este caso se trasladará toda la información al Excel, haciendo uso de la estadística descriptiva

y realizando métodos de pensamiento de la información obtenida, para poder pasar al paso de presentación de los mismos.

La Presentación de los resultados: Será mediante Graficos descriptivas alineadas a los objetivos a lograr, siendo estas comentadas y discutidas, de tal manera que permita ver la relación entre las dos variables en estudio y llegar a confirmar o infirmar la hipótesis de estudio.

C. Análisis de Datos

Para el análisis de los datos se considerarán dos etapas:

Etapas descriptiva: Se utilizará las herramientas que muestra el formulario google forms a través de gráficos estadísticos adecuados, para caracterizar las variables de estudio.

Etapas inferencial: Se utilizarán la estadística un software aplicativo en Excel inferencial para la comprobación de las hipótesis

4.7. Aspectos éticos

En el proceso de elaboración del proyecto de tesis, la ética profesional, desde un punto de vista especulativo, se ajusta a los principios básicos de la ética personal y social; así como al punto de vista actual de satisfacer intereses comunes a través de normas, juicios de valor y reglas de comportamiento. Con juicios de valor atribuibles a la existencia del propósito de las cosas y al carácter racional de las personas, atenerse obligatoriamente a los siguientes principios básicos del código deontológico:

- Integridad.
- Objetividad.
- responsabilidad
- Confidencialidad.

- Comportamiento profesional

En general, el desarrollo se ha llevado a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar información en beneficio de la ciencia de la educación.

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSION

5.1. Análisis descriptivo

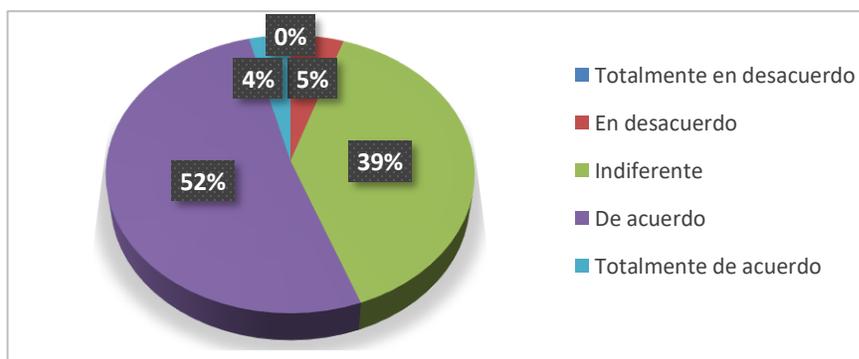
Variable Independiente

Tabla N° 4:
Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	5%
Indiferente	69	39%
De acuerdo	91	52%
Totalmente de acuerdo	7	4%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 1:
Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Respecto a si cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos, la tabla y el gráfico N° 01 nos muestran que un 52% mencionó estar de acuerdo y un 39% se mostró indiferente. Los resultados nos indican que los

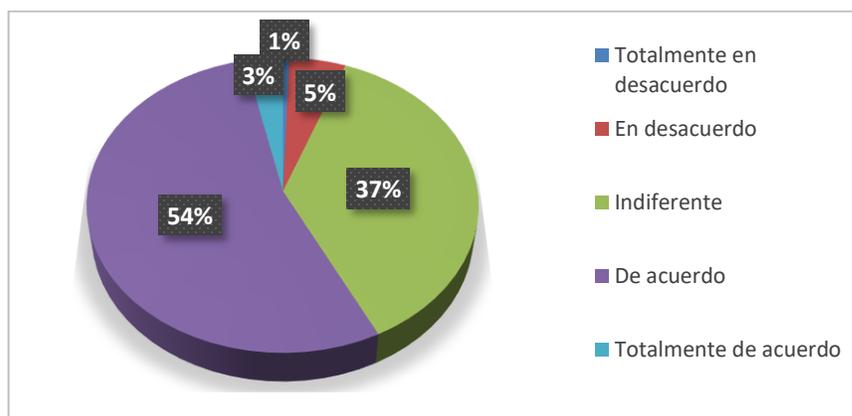
materiales empleados en los cursos virtuales son didácticos en el proceso de enseñanza.

Tabla N° 5:
La calidad de tecnología empleada en la EPG es la más adecuada para la enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	9	5%
Indiferente	65	37%
De acuerdo	95	54%
Totalmente de acuerdo	6	3%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 2:
La calidad de tecnología empleada en la EPG es la más adecuada para la enseñanza



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla y gráfico N° 02, un 54% mencionó estar de acuerdo y un 37% se mostró de indiferente de la calidad de tecnología empleada en la EPG es la más adecuada para la enseñanza. Con estos resultados podemos afirmar que la calidad tecnológica empleada es adecuada para la enseñanza.

Tabla N° 6:

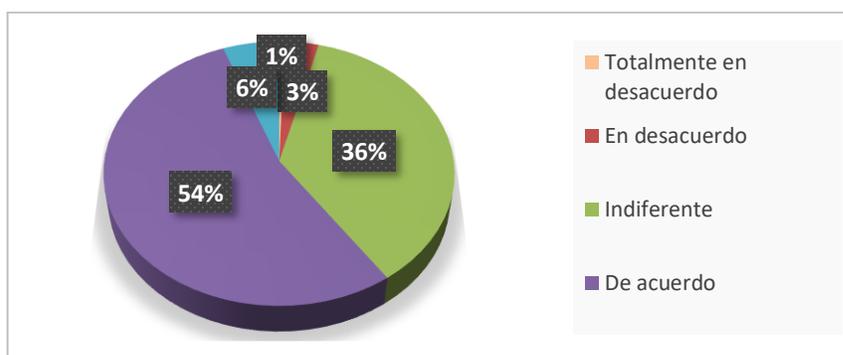
Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	6	3%
Indiferente	64	36%
De acuerdo	95	54%
Totalmente de acuerdo	10	6%
Total	176.0	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 3:

Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

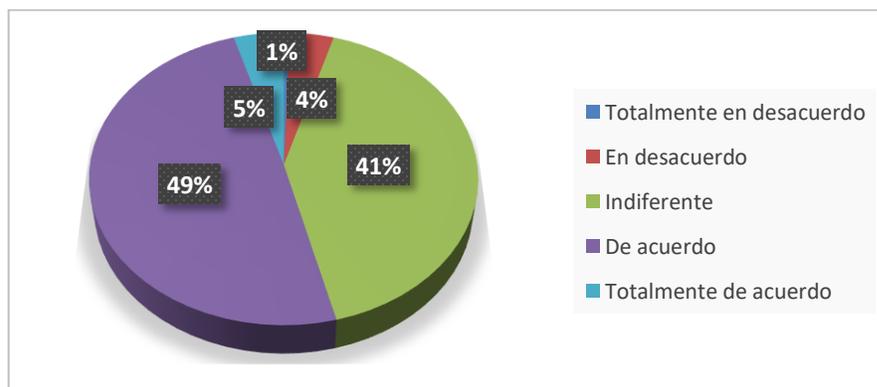
Respecto a los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles se obtuvieron en la tabla N° 03 y gráfica N° 03, un 36% respondió indiferente y un 54% mencionó estar de acuerdo. Podemos concluir con estos resultados que los recursos de aprendizaje publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.

Tabla N° 7:
Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	7	4%
Indiferente	73	41%
De acuerdo	87	49%
Totalmente de acuerdo	8	5%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 4:
Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

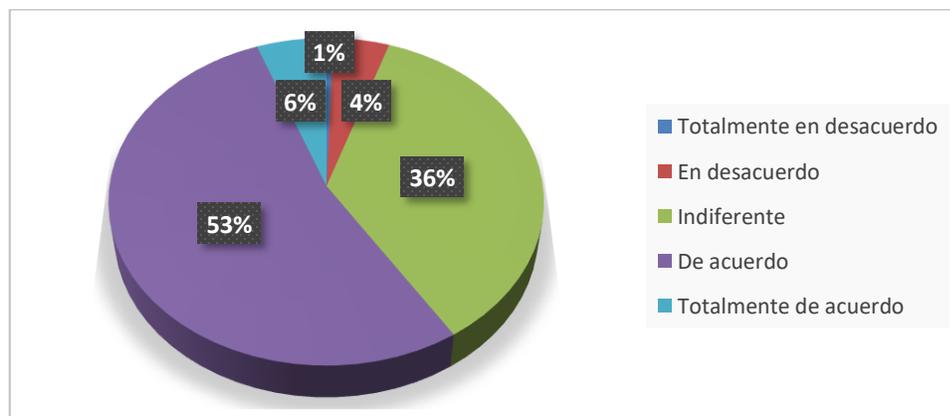
En cuanto si recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales en la tabla N° 04 y gráfica N° 04 nos muestran, un 41% respondió indiferente y un 49% mencionó estar de acuerdo. Estos resultados nos permiten afirmar la importancia de recibir orientación del tutor dinamizador en la planificación de las tareas virtuales.

Tabla N° 8:
El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	8	4%
Indiferente	63	36%
De acuerdo	94	53%
Totalmente de acuerdo	10	6%
Total	176.0	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 5:
El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

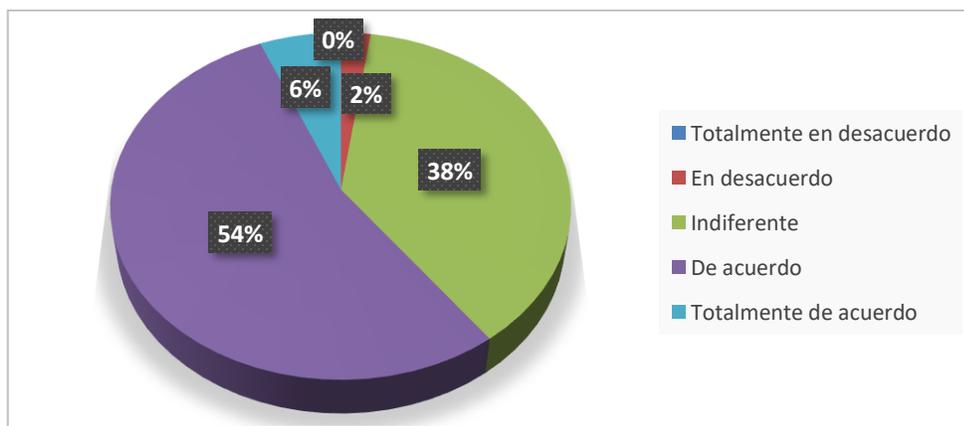
Análisis e interpretación

Respecto a el tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad se obtuvieron los siguientes resultados de la tabla N° 05 y gráfica N° 05, un 36% mencionó indiferente y un 53% respondió estar de acuerdo. Con estos resultados podemos afirmar que están de acuerdo con la flexibilidad del tiempo para desarrollar las actividades dejadas en el aula virtual

Tabla N° 9:
Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el
Dinamizador del curso

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	2%
Indiferente	66	38%
De acuerdo	95	54%
Totalmente de acuerdo	11	6%
Total	176.0	100%

Gráfico N° 6:
Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el
Dinamizador del curso



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

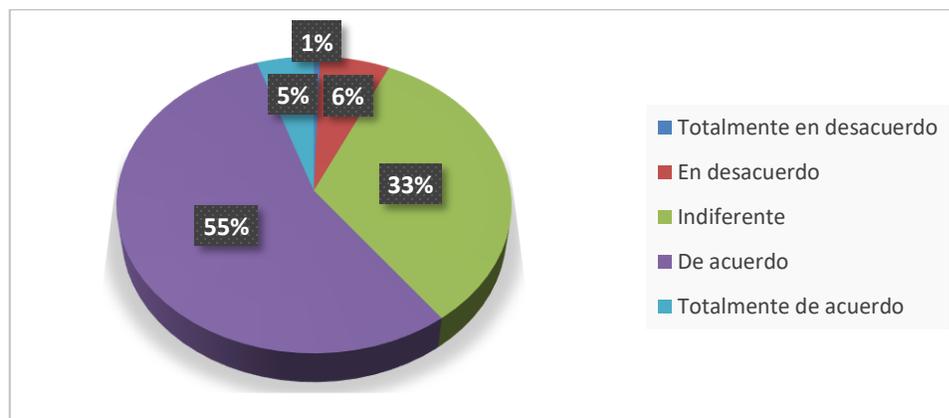
En cuanto a mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso, según la tabla y gráfico N° 06 un 54% mencionó estar de acuerdo y un 38% respondió indiferente. Con estos resultados podemos afirmar las consultas fueron contestadas oportunamente por el dinamizador del curso.

Tabla N° 10:
Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	11	6%
Indiferente	58	33%
De acuerdo	97	55%
Totalmente de acuerdo	9	5%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 7:
Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

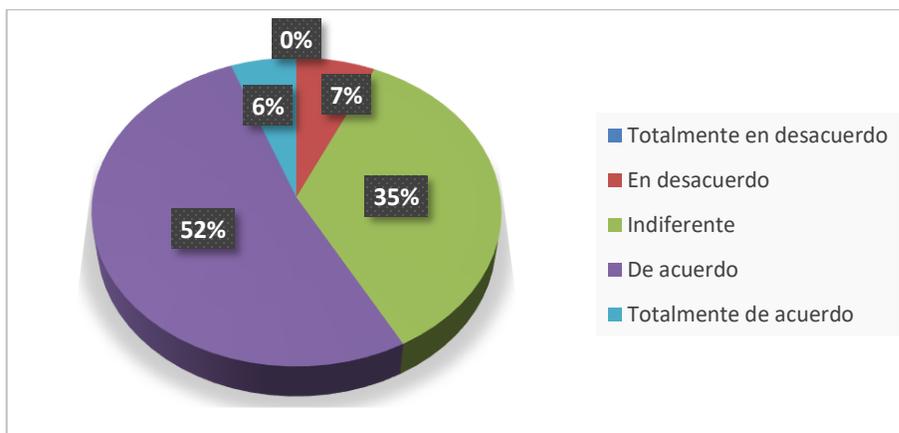
Respecto a la existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales, tabla y gráfico N° 07 nos muestran que un 55% afirmó estar de acuerdo y un 33% respondió indiferente. En esta parte podemos notar la existencia de orientación apropiada por parte de los tutores en los cursos virtuales.

Tabla N° 11:
Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	12	7%
Indiferente	62	35%
De acuerdo	92	52%
Totalmente de acuerdo	10	6%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 8:
Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En cuanto si los tutores apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual se obtuvieron los siguientes resultados, tabla y gráfico N° 08 nos muestra que un 52% afirmo estar de acuerdo y un 35% se mostró indiferente. Con estos resultados podemos afirmar que los tutores apoyan oportunamente a los estudiantes cuando existe alguna inquietud en el curso virtual.

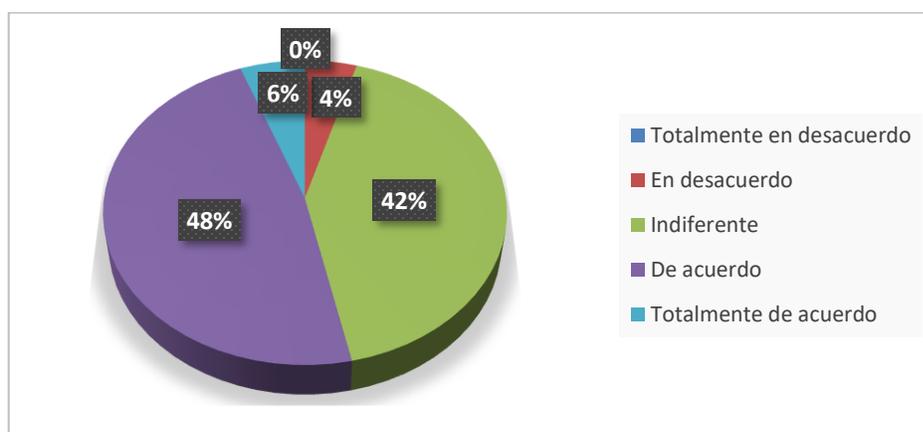
Tabla N° 12:
Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	8	5%
Indiferente	74	42%
De acuerdo	84	48%
Totalmente de acuerdo	10	6%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

Gráfico N° 9:
Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla y gráfico N° 09 a la pregunta ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna, en la tabla y gráfico N° 09 los encuestados respondieron en un 48% estar de acuerdo y un 42% respondió indiferente. Estos resultados nos indican ante cualquier

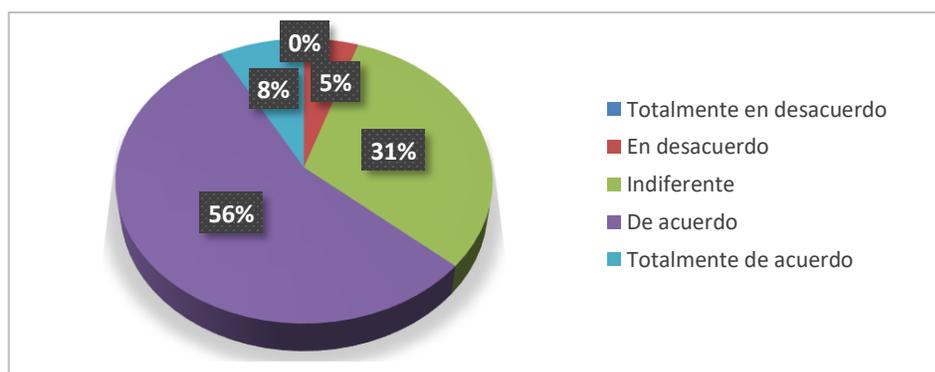
inconveniente en el curso virtual, el tutor docente responde oportunamente a los estudiantes.

Tabla N° 13:
La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	5%
Indiferente	55	31%
De acuerdo	98	56%
Totalmente de acuerdo	14	8%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 10:
La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando los resultados de la tabla y gráfico N° 10 a la pregunta la orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor un 56% afirmó estar de acuerdo y un 31% respondió indiferente. Estos resultados evidencian

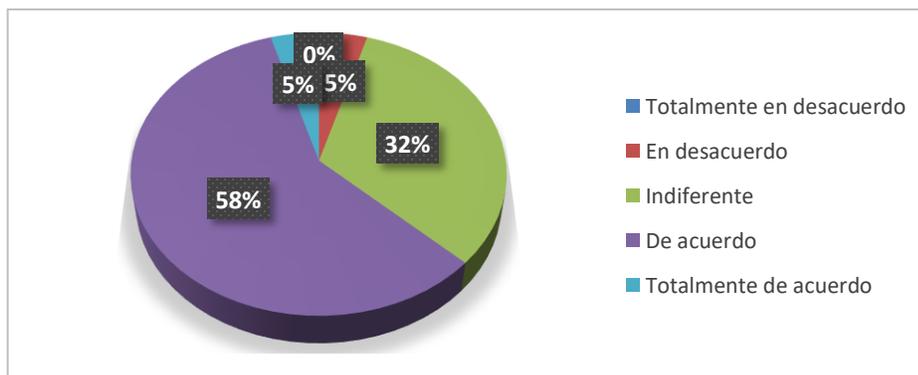
la orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.

Tabla N° 14:
El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	8	5%
Indiferente	57	32%
De acuerdo	103	59%
Totalmente de acuerdo	8	5%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 11:
El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Respecto a los resultados de la tabla y gráfico N° 11, los encuestados respondieron en un 58% estar de acuerdo y un 32% respondió indiferente a la pregunta el curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos. Con los

resultados obtenidos podemos concluir que los cursos virtuales contribuyen a la formación de competencias en los alumnos.

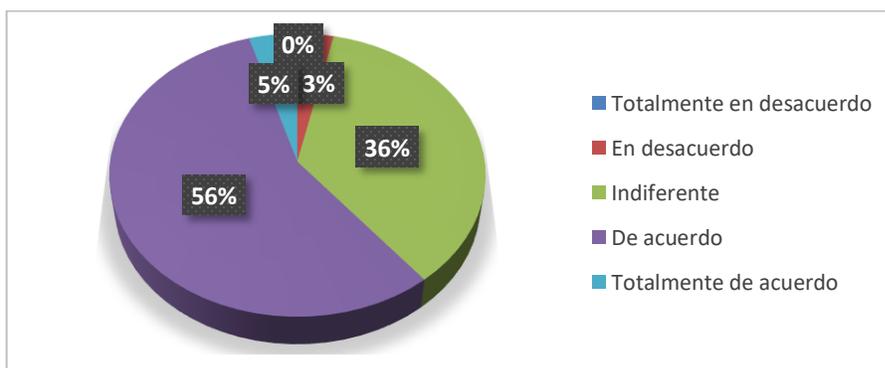
Tabla N° 15:
La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	3%
Indiferente	63	36%
De acuerdo	99	56%
Totalmente de acuerdo	8	5%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

Gráfico N° 12:
La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Respecto a los resultados de la tabla y gráfico N° 12, la educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso, los encuestados respondieron en un 56% estar de acuerdo y un 36% respondió indiferente. Con los

resultados obtenidos podemos concluir la modalidad virtual permite alcanzar en el logro de objetivos del curso.

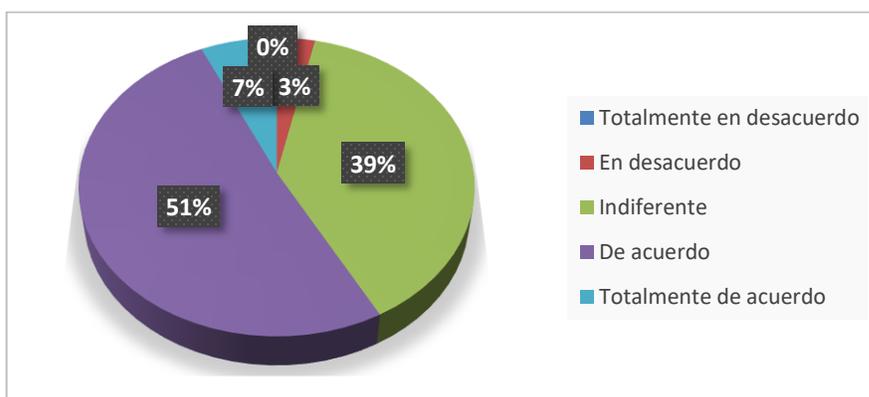
VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla N° 16:
El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	3%
Indiferente	68	39%
De acuerdo	90	51%
Totalmente de acuerdo	12	7%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 13:
El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

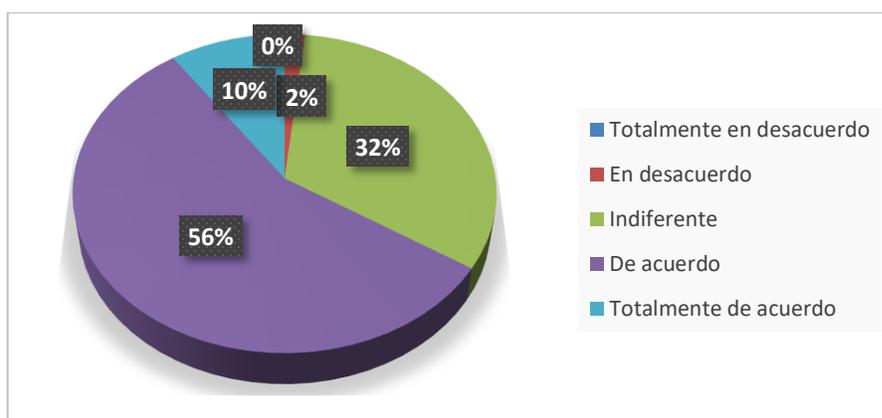
Análisis e interpretación

Respecto a los resultados de la tabla y gráfico N° 13, El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios, un 51% mencionó estar de acuerdo y un 39% respondió indiferente. Con los resultados obtenidos podemos afirmar que la interfaz del aula virtual fue amigable.

Tabla N° 17:***El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella***

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	2%
Indiferente	57	32%
De acuerdo	99	56%
Totalmente de acuerdo	17	10%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
 Elaboración: Tesista

Gráfico N° 14:***El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella***

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
 Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

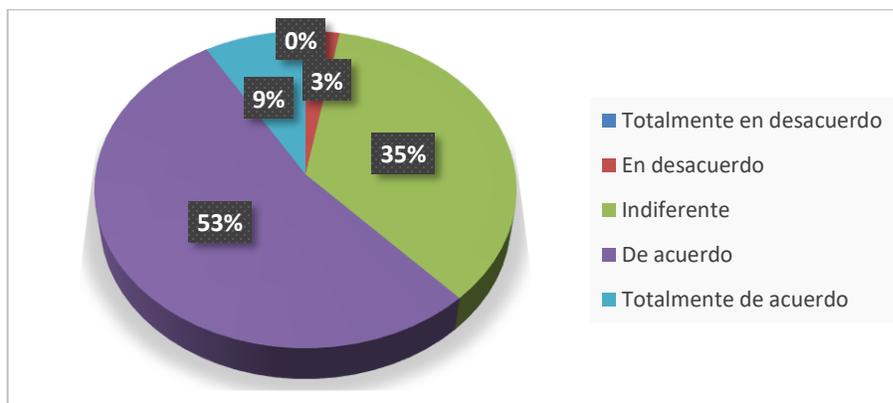
Respecto a si el Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella, según la tabla y gráfico N° 14 un 56% mencionó estar de acuerdo y un 32% respondió indiferente. Efectivamente estos resultados nos muestran que el aula virtual estuvo disponible las 24 horas del día, para acceder a los materiales y actividades.

Tabla N° 18:
Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	3%
Indiferente	62	35%
De acuerdo	94	53%
Totalmente de acuerdo	15	9%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 15:
Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

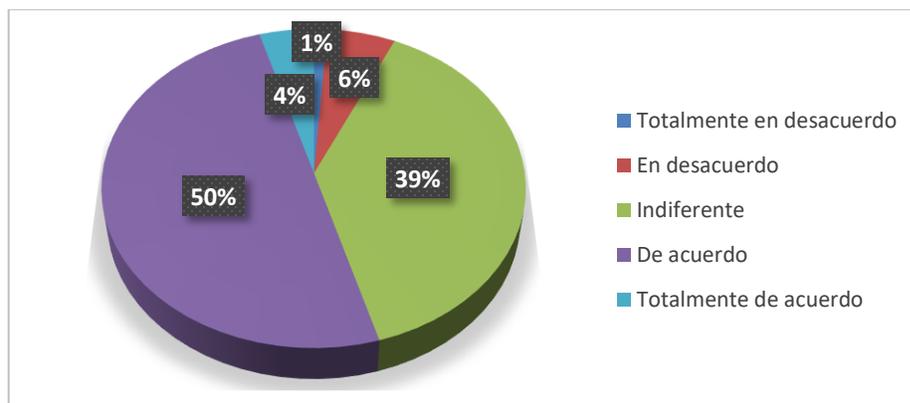
Respecto a los resultados de la tabla y gráfico N° 15, un 53% afirmó estar de acuerdo y un 35% respondió indiferente a la pregunta los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio. Estos resultados obtenidos indican que el entorno de trabajo en el aula virtual es propicio.

Tabla N° 19:
La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	10	6%
Indiferente	68	39%
De acuerdo	88	50%
Totalmente de acuerdo	8	4%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 16:
La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

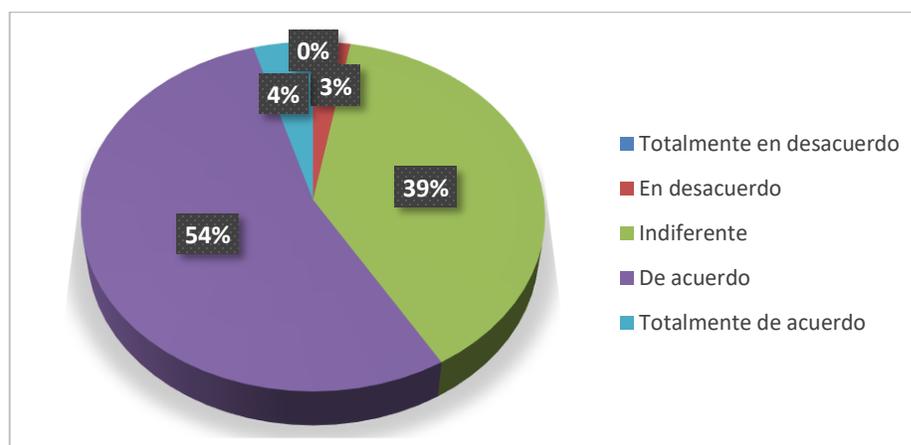
Observando los resultados de la tabla y gráfico N° 16, la pregunta La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante, un 50% afirmó estar de acuerdo y un 39% respondió indiferente. Con estos resultados obtenidos podemos afirmar que la institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.

Tabla N° 20:
Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	3%
Indiferente	68	39%
De acuerdo	95	54%
Totalmente de acuerdo	8	4%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 17:
Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

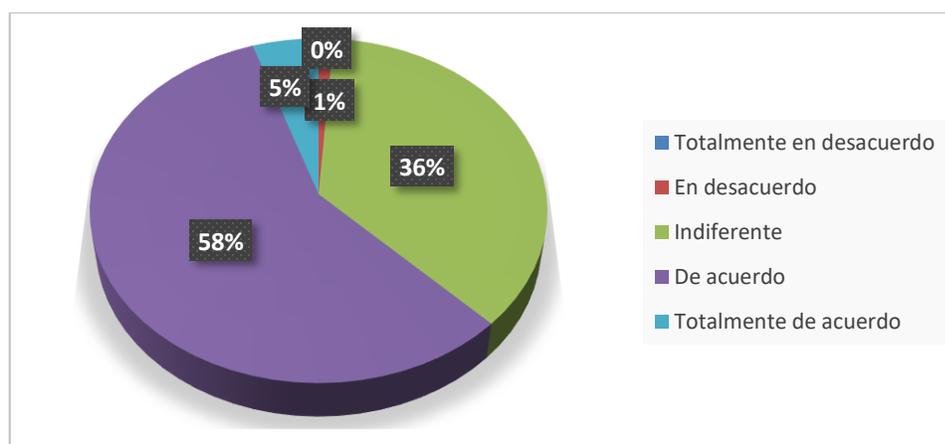
Observando los resultados de la tabla y gráfico N° 17, los foros calificados resultaron útiles para su aprendizaje, un 54% afirmó estar de acuerdo y un 39% respondió indiferente. Con los resultados obtenidos podemos afirmar que los foros fueron útiles para su aprendizaje, por la interacción entre docentes y estudiantes.

Tabla N° 21:
El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	1%
Indiferente	64	36%
De acuerdo	101	58%
Totalmente de acuerdo	9	5%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 18:
El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

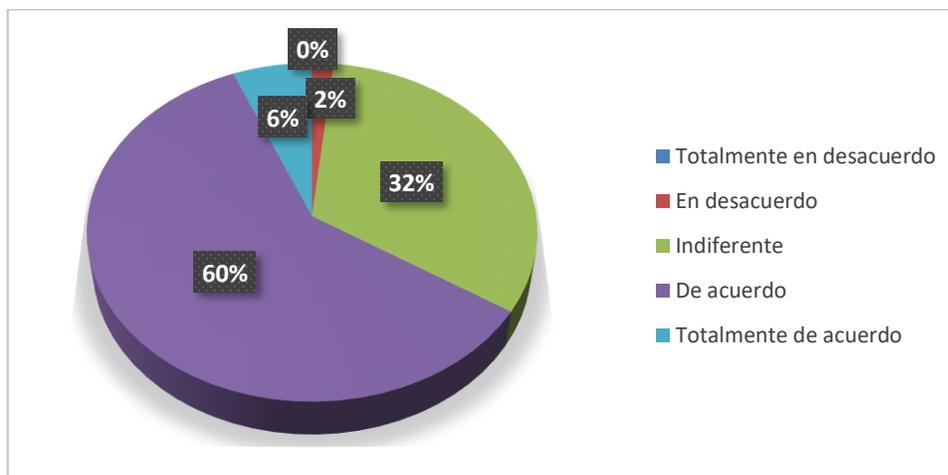
Observando los resultados sobre el trabajo aplicativo resultó útil para su aprendizaje de la tabla y gráfico N° 18, un 58% afirmó estar de acuerdo y un 36% respondió indiferente. Estos resultados obtenidos nos indican que el trabajo aplicativo resultó de utilidad para su aprendizaje.

Tabla N° 22:
Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	2%
Indiferente	57	32%
De acuerdo	105	60%
Totalmente de acuerdo	11	6%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 19:
Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

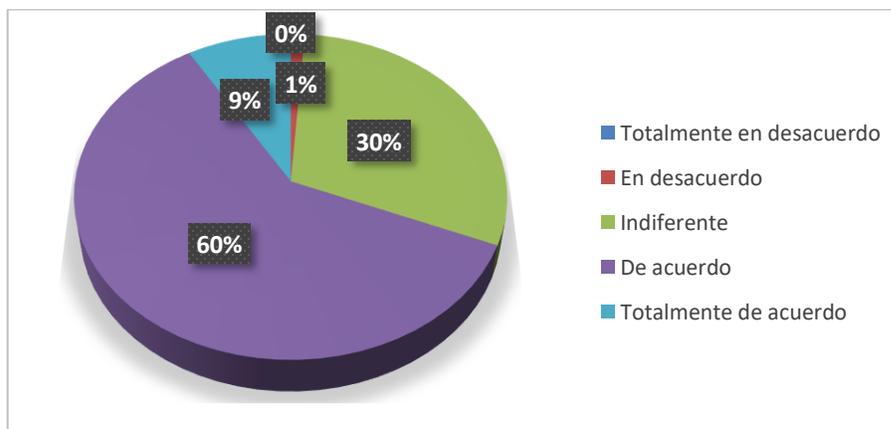
Respecto si los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual, la tabla y gráfico N° 19 nos muestra que un 60% afirmó estar de acuerdo y un 32% respondió indiferente. Estos resultados nos indican que los nuevos formatos de educación virtual permiten el aprendizaje de los estudiantes.

Tabla N° 23:
Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	1%
Indiferente	53	30%
De acuerdo	106	60%
Totalmente de acuerdo	15	9%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 20:
Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

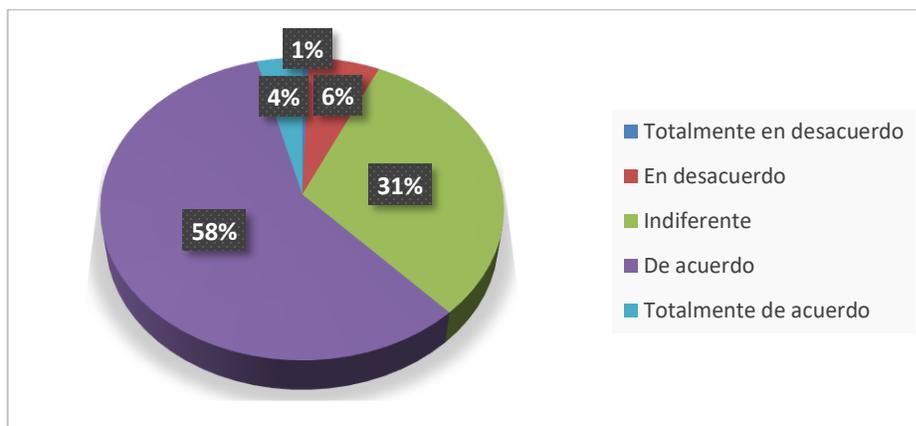
Observando los resultados de la tabla y gráfico N° 20 en cuanto si los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso, un 60% afirmó estar de acuerdo y un 30% respondió indiferente. Los resultados nos permiten afirmar que los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.

Tabla N° 24:
Los tutores docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	11	6%
Indiferente	55	31%
De acuerdo	102	58%
Totalmente de acuerdo	7	4%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 21:
Los tutores docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

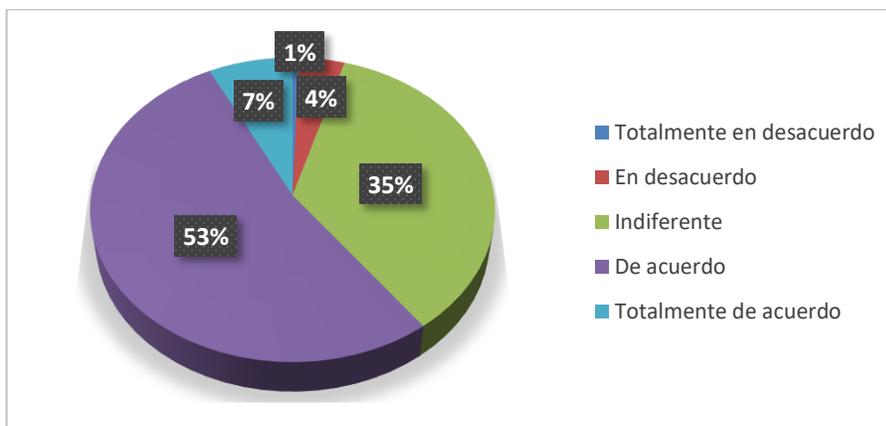
Respecto si los tutores docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual, la tabla y gráfico N° 21 nos muestra que un 58% afirmó estar de acuerdo y un 31% respondió indiferente. Estos resultados nos indican que los tutores docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual.

Tabla N° 25:
Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	7	4%
Indiferente	62	35%
De acuerdo	93	53%
Totalmente de acuerdo	13	7%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 22:
Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

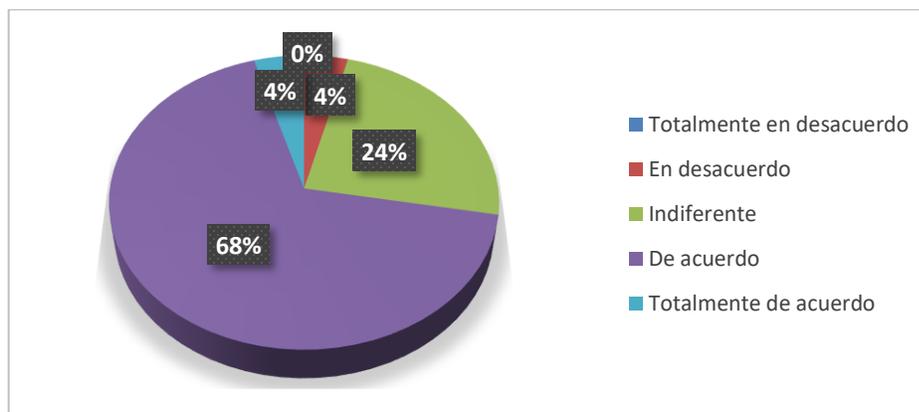
En esta parte se puede notar que los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos, así lo confirman los resultados de la tabla y el gráfico N° 22 donde un 53% menciona estar de acuerdo y un 35% indiferente. Estos resultados no hacen más que confirmar que los docentes tutores tienen habilidades para interactuar con los alumnos.

Tabla N° 26:
Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	4%
Indiferente	42	24%
De acuerdo	119	68%
Totalmente de acuerdo	8	4%
Total	176	100%

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Gráfico N° 23:
Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles



Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Respecto a las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles, la tabla y gráfico N° 23 nos muestra que un 68% afirmó estar de acuerdo y un 24% respondió indiferente. Estos resultados nos indican que las observaciones realizadas a mis participaciones fueron claras y útiles.

5.2. Análisis inferencial y/o contratación de hipótesis

5.2.1. Contratación y Prueba de Hipótesis General

H₀: El desempeño docente no mejora la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL – 2020”

H₁: El desempeño docente mejora la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL – 2020”

Estadístico de prueba:

Para hallar la prueba de hipótesis se realizará la prueba estadística de Chi Cuadrado, por tratarse de variables de tipo ordinal en escala Likert tomado en cuenta la escala valorativa que se muestra en la tabla N° 27, asignándole valores numéricos a cada criterio de valoración siendo “1” para el criterio Totalmente en desacuerdo, “2” criterio en desacuerdo, “3” criterio indiferente, “4” para el criterio De acuerdo y “5” para el criterio Totalmente de acuerdo.

Tabla N° 27

Escala valorativa

Puntaje	Criterio valorativo
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Indiferente
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Tabla N° 28
Desempeño Docente*Satisfacción del Estudiante con Aprendizaje No Presencial

		Satisfacción Del Estudiante Con				
		Aprendizaje No Presencial				
		En	Indiferente	De	Totalmente	Total
		desacuerdo		acuerdo	de acuerdo	
Desempeño Docente	Indiferente	2	35	25	0	62
	De acuerdo	0	19	89	1	109
	Totalmente de acuerdo	0	0	1	4	5
Total		2	54	115	5	176

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Tabla N° 29
Pruebas de Chi-Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	144.782 ^a	6	.000
Razón de verosimilitud	62.973	6	.000
Asociación lineal por lineal	47.147	1	.000
N de casos válidos	176		

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante
Elaboración: Tesista

Tabla N° 30
Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.487	.067	6.442	.000
	Gamma	.793	.065	6.442	.000
N de casos válidos		176			

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

Tabla N° 31
Escalas del Coeficiente de Asociación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández, Baptista (2010)

5.2.2. Contrastación y Prueba de Hipótesis Específica

Hipótesis Específicas N 1

H₀: “El Desempeño Docente no mejorará la Calidad de la Institución de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020”.

H₁: “El Desempeño Docente mejorará la Calidad de la Institución de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020”.

Tabla N° 32
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57.336 ^a	6	.000
Razón de verosimilitud	45.286	6	.000
Asociación lineal por lineal	34.968	1	.000
N de casos válidos	176		

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

Chi-cuadrado de Pearson, es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde: “El Desempeño Docente mejorará la Calidad de la Institución de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020”

Tabla N° 33
Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	.312	.756	5.854	.000
	Gamma	.718	.078	5.854	.000
N de casos válidos		176			

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

Hipótesis Específicas N 2

H₀: “El Desempeño docente no mejorará las expectativas del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020”.

H₁: “El Desempeño docente mejorará las expectativas del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020”.

Tabla N° 34
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	96.069 ^a	6	.000
Razón de verosimilitud	51.949	6	.000
Asociación lineal por lineal	35.096	1	.000
N de casos válidos	176		

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

Chi-cuadrado de Pearson, es menor que 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde: “El Desempeño Docente mejorará las Expectativas del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020”.

Tabla N° 35
Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	.287	0.767	5.260	.000
	Gamma	.733	.082	5.260	.000
N de casos válidos		176			

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

Hipótesis Específicas N 3

H₀: “El desempeño docente no mejorará el aprendizaje del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020”.

H₁: “El Desempeño docente mejorará el aprendizaje del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020”.

Tabla N° 36
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	119.079 ^a	6	.000
Razón de verosimilitud	56.646	6	.000
Asociación lineal por lineal	38.786	1	.000
N de casos válidos	176		

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

Chi-cuadrado de Pearson, es menor que 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde: “El Desempeño Docente mejorará el aprendizaje del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020”.

Tabla N° 37
Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	.315	.812	5.589	.000
	Gamma	.716	.080	5.589	.000
N de casos válidos		176			

Fuente: Cuestionario desempeño docente y satisfacción del estudiante

Elaboración: Tesista

5.3. Discusión de resultados

En cuanto a la hipótesis general, observamos en las tablas N° 28, 29 y 30 los resultados de la aplicación de la prueba Chi-Cuadrado de Pearson, el cual nos muestran el valor de significación asintótica (p valor) de 0,000 siendo este $< 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna con lo que podemos afirmar que a un nivel de significancia del 5% y un nivel de confiabilidad del 95% existe asociación entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial. Asimismo, en la tabla N° 30 se muestra las medidas simétricas cuya interpretación corresponde al coeficiente Tau-c de Kendall por tratarse de variables ordinales el cual nos muestra el valor es 0.742 con lo que podemos afirmar que el grado de asociación de las variables es positiva alta haciendo la comparación con la escala propuesta en la tabla N° 31.

En cuanto a la hipótesis específica N° 01, observamos en las tablas N° 32 y 33 los resultados de la aplicación de la prueba Chi-Cuadrado de Pearson, el cual nos muestra el valor de significación asintótica (p valor) de 0.000 siendo este < 0.05 ; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna con lo que podemos afirmar que a un nivel de significancia del 5% existe asociación entre desempeño docente y la calidad de la institución. Asimismo, se muestra la medida simétrica, cuya interpretación corresponde al coeficiente Tau-c de Kendall por tratarse de variables ordinales el cual nos muestra el valor es 0.756 con lo que podemos afirmar que el grado de asociación de las variables es positiva alta haciendo la comparación con la escala propuesta en la tabla N° 31.

En cuanto a la hipótesis específica N° 02, Observamos en las tablas N° 34 y 35 los resultados de la aplicación de la prueba Chi-Cuadrado de Pearson, el cual nos muestra el valor de significación asintótica (p valor) de 0.000 siendo este < 0.05 ; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna con lo que podemos afirmar que a un nivel de significancia del 5% existe asociación entre desempeño

docente y las expectativas del estudiante. Asimismo, se muestra la medida simétrica, cuya interpretación corresponde al coeficiente Tau-c de Kendall por tratarse de variables ordinales el cual nos muestra el valor es 0.767 con lo que podemos afirmar que el grado de asociación de las variables es positiva alta haciendo la comparación con la escala propuesta en la tabla N° 31.

En cuanto a la hipótesis específica N° 03, observamos en las tablas N° 36 y 37 los resultados de la aplicación de la prueba Chi-Cuadrado de Pearson, el cual nos muestra el valor de significación asintótica (p valor) de 0.000 siendo este < 0.05 ; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna con lo que podemos afirmar que a un nivel de significancia del 5% existe asociación entre desempeño docente y aprendizaje del estudiante. Asimismo, se muestra la medida simétrica cuya interpretación corresponde al coeficiente Tau-c de Kendall por tratarse de variables ordinales el cual nos muestra el valor es 0.812 con lo que podemos afirmar que el grado de asociación de las variables es positiva alta haciendo la comparación con la escala propuesta en la tabla N° 31.

5.4. Aporte científico de la investigación

Por lo mencionado anteriormente en la presente investigación se buscó medir la influencia del desempeño docente en la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en los estudiantes de maestría en gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL 2020, resultados que permitirán tomar acciones en el aprendizaje no presencial que se desarrolla en un entorno virtual.

El desempeño docente y satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría en gestión pública permitirán tomar en consideración la importancia de los recursos de aprendizaje virtual, su disponibles y flexibilidad y el acompañamiento de tutores durante el desarrollo de las actividades académicas

El desempeño docente y satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría en gestión pública permitirán tomar en consideración la importancia que el docente tenga las competencias en materia académica y conocimiento de recursos de aprendizaje virtual con el debido acompañamiento de tutores durante el desarrollo de las actividades académicas y que estos pueden ser replicados en otras entidades.

CONCLUSIONES

El desempeño docente influye en la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL – 2020. Según la prueba del chi cuadrado queda demostrado que existe asociación estadísticamente significativa entre las variables desempeño docente y Satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial, dando como resultado un grado de asociación positiva alta.

El desempeño docente influye en la calidad de la institución con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL – 2020. Según la prueba del chi cuadrado queda demostrado que existe asociación estadísticamente significativa entre la variable desempeño docente y calidad de la institución, dando como resultado un grado de asociación positiva alta.

El desempeño docente influye en las expectativas del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL – 2020. Según la prueba del chi cuadrado queda demostrado que existe asociación estadísticamente significativa entre la variable desempeño docente y expectativas del estudiante, dando como resultado un grado de asociación positiva alta.

El desempeño docente influye en el aprendizaje del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL – 2020. Según la prueba del chi cuadrado queda demostrado que existe asociación estadísticamente significativa entre la variable desempeño docente y el aprendizaje del estudiante, dando como resultado un grado de asociación positiva alta.

La investigación se centró en la escuela de posgrado de la ciudad de Huánuco líder en la formación de profesionales en la región, se determinó que el desempeño docente es importante para el logro de la satisfacción del estudiante con su aprendizaje no presencial, lo cual permitirá afrontar competitivamente los retos del mercado.

SUGERENCIAS

Las entidades de formación superior ante el cambio disruptivo, deberían implementar el uso sistemas basados en tecnologías de información y comunicación y, el acompañamiento necesario a los estudiantes respetando criterios de accesibilidad, adaptabilidad, calidad y otras condiciones esenciales para el aprendizaje dispuesto por la SUNEDU, como ente regulador en calidad educativa.

Las nuevas tendencias requieren que la escuela de posgrado como formadora de profesionales integrales tome en cuenta que el desempeño docente en el aprendizaje no presencial, requiere un profesional con competencias y conocimiento en el uso constante de herramientas de tecnologías de información y comunicación para una mejor dinámica entre docente y estudiante.

REFERENCIAS

- Ansoff Igor, H. (1987) *Teoría y comportamiento organizativos*. School of Business and Management, United States International University, San Diego, California, U.S.A.
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Area, M. y Guarro, A. (2012). La alfabetización informacional y digital: fundamentos pedagógicos para la enseñanza y el aprendizaje competente. Revista Española de Documentación Científica, N.º Monográfico, 46-74. DOI: 10.3989/redc.2012.mono.977
- Basantes, A., Naranjo, M., Gallegos, M. y Benítez, N. (2017). Los Dispositivos Móviles en el Proceso de Aprendizaje de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de Ecuador. Formación Universitaria, Vol. 10(2), 79-88. DOI: 10.4067/S0718-50062017000200009
- Barroso, J. y Cabero, J. (2013). Nuevos escenarios digitales. Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la formación y desarrollo curricular. Madrid: Pirámide.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales. (3ºed.) Colombia: Pearson Educación.
- Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., & Gutiérrez, S., (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción

- estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484. doi: 10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238.
- ClassTag Inc. (2020). Special Report: How Teachers are turning to Technology amid COVID-19 School Closing. Recuperado de <https://home.classtag.com/remotereport/>
- Caballero, R. (2011) *Metodología Integral Innovadora para planes y tesis*. Instituto Metodológico Alen Caro E.I.R.L. primera edición 2011.
- Contreras, F. y Matos, F. (2006) *Gestión Estratégica en Unidades de Información: PLANEAMIENTO*.
- Carrasco, D. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San marcos e.i.r.l. Décimo segunda reimpresión 2017.
- Daniel, J. (2020). Education and the COVID-19 pandemic. <https://doi.org/10.1007/s11125-020-09464-3> Recuperado de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7167396/pdf/11125_2020_Article_9464.pdf
- Delgado, P. (2020) ¿Se deberá adaptar el modelo VARK a las clases en línea? Observatorio de Innovación Educativa. Recuperado de <https://observatorio.tec.mx/edu-news/adaptar-el-modelo-vark-a-las-clases-online>
- Estrada Villafuerte, Paola (2020). El aprendizaje remoto enfrenta otro reto: el profesorado no está preparado para la enseñanza en línea. Observatorio de Innovación Educativa. Recuperado de <https://observatorio.tec.mx/edu-news/profesorado-noesta-preparado-para-educacion-online>

- Gerardo Armando Picón1;<https://orcid.org/0000-0002-1668-5951>(2020),
Desempeño y formación docente en competencias digitales en clases no
presenciales durante la pandemia COVID-19
- Gonzales, M., Pino, M., y Penado, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por
los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. RIED. Revista
Iberoamericana de Educación a Distancia, 20(1), pp. 243-260. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Harold Koontz, Weihrich y Cannice (2012) *Administration. Una perspectiva Global
y Empresarial*. 14^a edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA
EDITORES S.A. DE C.V. ISBN 978-607-15-0759-4
- Medina. (2000) *El Concepto de Capital Intelectual y sus Mediciones*.
- Ministerio de Educación (2015). Currículo nacional de la educación básica. Perú,
lima. Recuperado de [http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-
nacional-2016-2.pdf](http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf)
- Mego, A. (2013) Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la
satisfacción estudiantil, en la escuela académico profesional de administración
de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, en el año 2012.
(Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna,
Perú.
- Neil, J. Salkind (1999) *Métodos de investigación*. Universidad de Kansas. Tercera
Edición. Prentice Hall – México.
- Pérez Zúñiga, R., Mercado Lozano, P., Martínez García, M. y Mena Hernández, E.
(2018) La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la
piedra angular en la innovación tecnológica educativa. RIDE, Vol. 8, Núm. 16.

DOI:10.23913/ride.v8i16.37. Recuperado de
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00847.pdf>

UNESCO (2020b). Diez recomendaciones para estudiar a distancia durante la emergencia del coronavirus. Recuperado de
<https://news.un.org/es/story/2020/03/1471342>

Ramos Villafranqui, Karina. (2015) Planeamiento estratégico y gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Paracas, Ica – 2015. (Tesis de Maestro) recuperado de: [https://www.google.com/search?q=Ramos%2C+K.+\(2015\)](https://www.google.com/search?q=Ramos%2C+K.+(2015)).

Serna, H. (1994) *Planeación y Gestión Estratégica*. ISBN 958-9063-16-0 4a. Edición. Bogotá: Ram Editores, 1996.

Valderrama M., S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.

Wehrle Martínez, A. (2020). Educación en contextos de COVID-19: requerimientos mínimos para una educación a distancia. Observatorio Educativo Ciudadano. Recuperado de <https://www.observatorio.org.py/especial/26>

World Vision Internacional (2020). Consecuencias del COVID-19. Las repercusiones secundarias ponen en más riesgo las vidas de los niños que la propia enfermedad. Recuperado de <https://www.wvi.org/sites/default/files/2020>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON APRENDIZAJE NO PRESENCIAL EN LA MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA EPG- UNHEVAL 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTOS METODOLÓGICOS	TECNICAS e INSTRUMENTOS
<p>GENERAL: ¿En qué medida el desempeño docente influye en la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL - 2020</p> <p>ESPECIFICOS PE1 ¿De qué manera el desempeño docente influye en la Calidad de la Institución de maestría de gestión pública para el</p>	<p>GENERAL: Conocer como el desempeño docente se relaciona con la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL - 2020</p> <p>ESPECIFICOS OE1. Determinar como el Desempeño Docente influye en la Calidad de la Institución de maestría de gestión pública para el</p>	<p>GENERAL: Hj: “El desempeño docente mejora la satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial en la maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG UNHEVAL – 2020”</p> <p>ESPECIFICAS: HE1: “El Desempeño Docente mejorará la Calidad de la Institución de maestría de gestión pública para el desarrollo social de</p>	<p>VARIABLE: 01 Desempeño docente</p>	<p>Recursos de aprendizaje virtual</p> <p>Acompañamiento Virtual</p> <p>Colaboración virtual</p> <p>Competencias</p>	<p>Materiales didácticos</p> <p>Calidad de tecnología</p> <p>Recursos de aprendizaje</p> <p>Orientación del tutor</p> <p>Flexibilidad Consultas virtuales</p> <p>Orientación</p> <p>Apoyo</p> <p>Respuesta oportuna</p> <p>Personalización</p> <p>Formación de competencias</p>	<p>NIVEL: Relacional</p> <p>TIPO: Aplicado</p> <p>DISEÑO No Experimental</p> <p>POBLACION N=321 estudiantes (340 matriculados el 2020I,312 matriculados</p>	<p>TECNICA Encuesta</p>

<p>desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020</p> <p>PE2 ¿De qué manera el desempeño docente influye en la Expectativas del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020?</p> <p>PE3 ¿De qué manera el Desempeño Docente influye en el Aprendizaje del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020?</p>	<p>desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020.</p> <p>OE2. Determinar como el desempeño docente influye en la Expectativas del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020.</p> <p>OE3. Determinar como el desempeño docente influye en el aprendizaje del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020.</p>	<p>la EPG-UNHEVAL - 2020”.</p> <p>HE2: “El Desempeño Docente mejorará las Expectativas del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL – 2020”.</p> <p>HE3: “El desempeño docente mejorará el aprendizaje del estudiante de maestría de gestión pública para el desarrollo social de la EPG-UNHEVAL - 2020”.</p>	<p><u>VARIABLE:</u></p> <p><u>02</u></p> <p>Satisfacción del estudiante con aprendizaje no presencial</p>	<p>Modalidad de estudio</p> <p>Calidad de la Institución</p> <p>Expectativas del estudiante</p> <p>Formación docente</p>	<p>Instalaciones e Infraestructura</p> <p>Servicios de apoyo</p> <p>Entorno propicio</p> <p>Tecnologías de la comunicación</p> <p>Foros calificados</p> <p>Trabajo aplicativo</p> <p>Nuevos formatos virtuales</p> <p>Preguntas al tutor</p> <p>Capacitación</p> <p>Habilidades para interactuar</p> <p>Observaciones del tutor</p>	<p>el 2020 II). De la maestría en gestión pública para el desarrollo social</p> <p>MUESTRA n = 176. De la maestría en gestión pública para el desarrollo social</p>	<p>INSTRUMENT</p> <p>O</p> <p>Cuestionario</p>
--	---	--	---	--	---	--	--



ANEXO 02.

Consentimiento informado



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO:

“DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON APRENDIZAJE NO PRESENCIAL EN LA MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA EPG UNHEVAL 2020”

OBJETIVO:

EN QUÉ MEDIDA EL DESEMPEÑO DOCENTE INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON APRENDIZAJE NO PRESENCIAL EN LA MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA EPG UNHEVAL – 2020

INVESTIGADOR:

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2021

Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA EPG-UNHEVAL PERIODO 2020

Estimado(a) Sr(a) El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: **DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON APRENDIZAJE NO PRESENCIAL EN LA MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA EPG- UNHEVAL 2020**

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Indiferente (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

Variable 1: DESEMPEÑO DOCENTE						
Dimensión 1: Recursos de aprendizaje virtual		1	2	3	4	5
1	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.					
2	La calidad de tecnología empleada en la EPG es el más adecuado para su enseñanza.					
3	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.					
Dimensión 2: Acompañamiento virtual		1	2	3	4	5
4	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.					
5	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.					

6	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso					
Dimensión 3: Colaboración virtual		1	2	3	4	5
7	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.					
8	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.					
9	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.					
10	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.					
Dimensión 4: Competencias		1	2	3	4	5
11	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.					
12	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso					

Instrumento de recolección de datos: Cuestionario para la variable dependiente: **SATISFACCION DEL ESTUDIANTE CON APRENDIZAJE NO PRESENCIAL**

Estimado(a) Sr(a) El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: **DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCION DEL ESTUDIANTE CON APRENDIZAJE NO PRESENCIAL EN LA MAESTRIA DE GESTION PUBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA EPG- UNHEVAL 2020**

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Indiferente (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

Variable 2: SATISFACCION DEL ESTUDIANTE CON APRENDIZAJE NO PRESENCIAL						
Dimensión 1: Calidad de la institución		1	2	3	4	5

1	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.					
2	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.					
3	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.					
4	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.					
Dimensión 2: Expectativas del estudiante		1	2	3	4	5
5	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.					
6	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje					
7	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual					
8	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.					
Dimensión 3: Formación docente		1	2	3	4	5
9	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.					
10	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.					
11	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles					

Anexo 4.**Formato de validación de instrumentos por jueces o juicio de expertos**

Nombre del experto: Dr. Rosario Vargas Roncal

Especialidad: Gestión Empresarial

Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Recursos de aprendizaje virtual	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.	4	4	4	4
	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.	4	4	4	4
	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.	4	4	4	4
Acompañamiento virtual	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.	4	4	4	4
	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.	4	4	4	4
	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	4	4	4	4
Colaboración virtual	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.	4	4	4	4
	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.	4	4	4	4

	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.	4	4	4	4
	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.	4	4	4	4
Competencias	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.	4	4	4	4
	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso	4	4	4	4
Calidad de la institución	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.	4	4	4	4
	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	4	4	4	4
	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	4	4	4	4
	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	4	4	4	4
Expectativas del estudiante	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.	4	4	4	4
	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	4	4	4	4
	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	4	4	4	4
	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.	4	4	4	4

Formación docente	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual.	4	4	4	4
	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	4	4	4	4
	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI,

¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado **SI (X) NO ()**



DNI: 22412064

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

Nombre del experto: Dr. Wilmer Huamanyauri Cornelio

Especialidad: Derecho y Ciencias Políticas

**Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia,
coherencia, suficiencia y claridad**

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Recursos de aprendizaje virtual	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.	4	4	4	4
	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.	4	4	4	4
	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.	4	4	4	4
Acompañamiento virtual	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.	4	4	4	4
	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.	4	4	4	4
	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	4	4	4	4
Colaboración virtual	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.	4	4	4	4
	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.	4	4	4	4
	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.	4	4	4	4

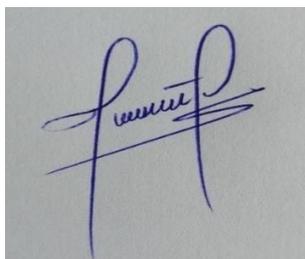
	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.	4	4	4	4
Competencias	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.	4	4	4	4
	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso	4	4	4	4
Calidad de la institución	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.	4	4	4	4
	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	4	4	4	4
	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	4	4	4	4
	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	4	4	4	4
Expectativas del estudiante	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.	4	4	4	4
	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	4	4	4	4
	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	4	4	4	4
	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.	4	4	4	4
Formación docente	Los tutores docentes se encuentran correctamente	4	4	4	4

	preparado para el desarrollo del curso virtual.				
	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	4	4	4	4
	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI,

¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado **SI (X) NO ()**



DNI: 42156057

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

Nombre del experto: Dr. Jose Luis Mandujano Rubin

Especialidad: Derecho y Ciencias Políticas

**Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia,
coherencia, suficiencia y claridad**

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Recursos de aprendizaje virtual	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.	4	4	4	4
	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.	4	4	4	4
	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.	4	4	4	4
Acompañamiento virtual	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.	4	4	4	4
	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.	4	4	4	4
	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	4	4	4	4
Colaboración virtual	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.	4	4	4	4
	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.	4	4	4	4
	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.	4	4	4	4

	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.	4	4	4	4
Competencias	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.	4	4	4	4
	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso	4	4	4	4
Calidad de la institución	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.	4	4	4	4
	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	4	4	4	4
	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	4	4	4	4
	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	4	4	4	4
Expectativas del estudiante	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.	4	4	4	4
	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	4	4	4	4
	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	4	4	4	4
	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.	4	4	4	4
Formación docente	Los tutores docentes se encuentran correctamente	4	4	4	4

	preparado para el desarrollo del curso virtual.				
	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	4	4	4	4
	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI,

¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado **SI (X) NO ()**


José Luis Mandujano Rubin
 DOCTOR EN DERECHO
 PROF. A.T.C. - FADE

DNI N° 41879368

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

Nombre del experto: Dr. Abimael Adam Francisco Paredes

Especialidad: Gestión Empresarial

**Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia,
coherencia, suficiencia y claridad**

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Recursos de aprendizaje virtual	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.	4	4	4	4
	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.	4	4	4	4
	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.	4	4	4	4
Acompañamiento virtual	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.	4	4	4	4
	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.	4	4	4	4
	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	4	4	4	4
Colaboración virtual	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.	4	4	4	4
	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.	4	4	4	4
	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.	4	4	4	4

	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.	4	4	4	4
Competencias	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.	4	4	4	4
	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso	4	4	4	4
Calidad de la institución	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.	4	4	4	4
	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	4	4	4	4
	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	4	4	4	4
	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	4	4	4	4
Expectativas del estudiante	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.	4	4	4	4
	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	4	4	4	4
	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	4	4	4	4
	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.	4	4	4	4
Formación docente	Los tutores docentes se encuentran correctamente	4	4	4	4

	preparado para el desarrollo del curso virtual.				
	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	4	4	4	4
	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI,

¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado **SI (X) NO ()**

.....

 DNI: **22498088**

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

Nombre del experto: Dr. Guillermo Augusto Bocangel Weydert

Especialidad: Ingeniería Industrial

**Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia,
coherencia, suficiencia y claridad**

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Recursos de aprendizaje virtual	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.	4	4	4	4
	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.	4	4	4	4
	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.	4	4	4	4
Acompañamiento virtual	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.	4	4	4	4
	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.	4	4	4	4
	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	4	4	4	4
Colaboración virtual	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.	4	4	4	4
	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.	4	4	4	4
	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.	4	4	4	4

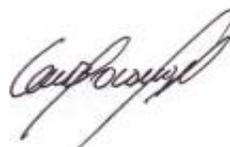
	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.	4	4	4	4
Competencias	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.	4	4	4	4
	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso	4	4	4	4
Calidad de la institución	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.	4	4	4	4
	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	4	4	4	4
	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	4	4	4	4
	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	4	4	4	4
Expectativas del estudiante	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.	4	4	4	4
	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	4	4	4	4
	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	4	4	4	4
	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.	4	4	4	4
Formación docente	Los tutores docentes se encuentran correctamente	4	4	4	4

	preparado para el desarrollo del curso virtual.				
	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	4	4	4	4
	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI,

¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado SI (X) NO ()



DNI: 22468221

NOTA BIOGRÁFICA

Flora pilar Barredo Simon, nació en Huánuco, Perú en 1975. Es Licenciada en Administración y Servicios Turísticos formada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, posee estudios de diplomados en gestión pública, así como estudios de especialista en idioma inglés. Ha seguido estudios cortos en temas relacionados a la especialidad de turismo y hotelería como también en gestión pública para el desarrollo social. Se desempeña como consultora en temas de marketing y gerencia estratégica.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILLO VALDIZAN
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web: www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día viernes **27 DE AGOSTO DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Jose Luis MANDUJANO RUBIN	Presidente
Dr. Rosario VARGAS RONCAL	Secretario
Dr. Abimael Adam FRANCISCO PAREDES	Vocal

Asesor de tesis: Mg. Fernando SOTO PALOMINO (Resolución N° 0880-2021-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Flora Pilar BARREDO SIMON.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON APRENDIZAJE NO PRESENCIAL EN LA MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA EPG- UNHEVAL 2020"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciocho (18)
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:00 horas de 27 de agosto de 2021.

.....
PRESIDENTE
DNI N° 41899360

.....
SECRETARIO
DNI N° 22412064

.....
VOCAL
DNI N° 22498038

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02010-2021-UNHEVAL/EPG)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y nombres: BARREDO SIMON, FLORA PILAR

DNI: 45271573

Correo electrónico: _____

Teléfono de casa: _____

Celular: 900615212

Oficina: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
Maestría: <u>GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL</u>
Mención: _____

Grado académico obtenido:

GRADO DE MAESTRO

Título de la tesis:

“DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON APRENDIZAJE NO PRESENCIAL EN LA MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA EPG UNHEVAL 2020”

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar “X”	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

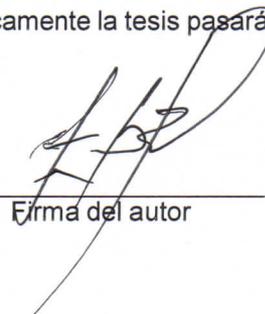
Al elegir la opción “Público” a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción “Restringido”, por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.



 Firma del autor