



*Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y  
Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca*

*Teaching performance and satisfaction of students of Public Management and  
Social Development at the National University of Juliaca*

*Teaching performance and satisfaction of students of Public Management and  
Social Development at the National University of Juliaca*

José Oscar Huanca-Frías<sup>I</sup>

[jo.huanca@unaj.edu.pe](mailto:jo.huanca@unaj.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0003-0638-2129>

Serapio Cecilio Calcina-Cuevas<sup>II</sup>

[Sc.calcina@unaj.edu.pe](mailto:Sc.calcina@unaj.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0001-5386-7685>

Alvaro Vilca-Miranda<sup>III</sup>

[avilcam@unap.edu.pe](mailto:avilcam@unap.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-8591-3778>

Alioska Jessica Martinez-Garcia<sup>IV</sup>

[amartinez@unap.edu.pe](mailto:amartinez@unap.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-7102-9957>

**Correspondencia:** [jo.huanca@unaj.edu.pe](mailto:jo.huanca@unaj.edu.pe)

Ciencias de la Educación

Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 22 de septiembre de 2024 \* **Aceptado:** 18 de octubre de 2024 \* **Publicado:** 27 de noviembre de 2024

- I. Ingeniero Estadístico e Informático, Docente de la Universidad Nacional de Juliaca, Perú.
- II. Licenciado en Ciencias Físico Matemáticas, Docente de la Universidad Nacional de Juliaca, Perú.
- III. Licenciado en Ciencias Físico Matemáticas, Docente de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- IV. Arquitecto, Docente de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

## Resumen

A nivel global, evaluar la calidad de la educación superior y el grado de satisfacción de los estudiantes son indicadores cruciales para medir el rendimiento de las universidades. Investigaciones han subrayado la importancia del papel de los profesores en la experiencia educativa, destacando que un desempeño docente efectivo es fundamental para el éxito académico y la satisfacción estudiantil. Por lo tanto, el objetivo del estudio de investigación fue determinar la relación entre el desempeño de los docentes y la satisfacción de los estudiantes en la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. En cuanto a la metodología, el estudio utiliza un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal-correlacional. La investigación se enfoca en estudiantes desde el primer hasta el décimo semestre de Gestión Pública, utilizando una muestra representativa de 43 estudiantes. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante las encuestas para obtener una visión integral de la situación. Llegando a los resultados de que el 93% de los estudiantes consideran el desempeño docente es de bueno a muy bueno y el 95.4% de los estudiantes se encuentran desde regular a muy satisfechos. Concluyendo que existe una relación significativa y positiva entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Esto se demuestra por un valor p de 0,000, que es menor a 0,05, y una correlación positiva alta de 0,721. Este resultado indica que, en general, mejoras en el desempeño docente tienden a acompañarse de un aumento en la satisfacción de los estudiantes. Sin embargo, aunque el desempeño docente es un factor esencial para la satisfacción de los estudiantes, no es el único factor determinante. Es importante considerar que la correlación no implica causalidad directa y que otros factores también pueden influir en la satisfacción estudiantil.

**Palabras clave:** desempeño docente; satisfacción de estudiantes; calidad.

## Abstract

At a global level, evaluating the quality of higher education and the degree of student satisfaction are crucial indicators to measure the performance of universities. Research has highlighted the importance of the role of teachers in the educational experience, highlighting that effective teaching performance is fundamental to academic success and student satisfaction. Therefore, the objective of the research study was to determine the relationship between teacher performance and student

satisfaction in the professional school of Public Management and Social Development of the National University of Juliaca. Regarding methodology, the study uses a quantitative approach with a non-experimental and cross-sectional-correlational design. The research focuses on students from the first to the tenth semester of Public Management, using a representative sample of 43 students. Data collection was carried out through surveys to obtain a comprehensive view of the situation. Arriving at the results that 93% of the students consider the teaching performance to be from good to very good and 95.4% of the students are from average to very satisfied. Concluding that there is a significant and positive relationship between teaching performance and satisfaction of students of Public Management and Social Development at the National University of Juliaca. This is demonstrated by a p-value of 0.000, which is less than 0.05, and a high positive correlation of 0.721. This result indicates that, in general, improvements in teaching performance tend to be accompanied by an increase in student satisfaction. However, although teaching performance is an essential factor for student satisfaction, it is not the only determining factor. It is important to consider that correlation does not imply direct causation and that other factors can also influence student satisfaction.

**Keywords:** teaching performance; student satisfaction; quality.

## Resumo

A nível global, avaliar a qualidade do ensino superior e o grau de satisfação dos estudantes são indicadores cruciais para medir o desempenho das universidades. A pesquisa destacou a importância do papel dos professores na experiência educacional, destacando que o desempenho docente eficaz é fundamental para o sucesso acadêmico e a satisfação dos alunos. Portanto, o objetivo da pesquisa foi determinar a relação entre o desempenho docente e a satisfação dos alunos na escola profissional de Gestão Pública e Desenvolvimento Social da Universidade Nacional de Juliaca. Quanto à metodologia, o estudo utiliza abordagem quantitativa com desenho não experimental e transversal-correlacional. A pesquisa tem como foco alunos do primeiro ao décimo semestre de Gestão Pública, utilizando uma amostra representativa de 43 alunos. A coleta de dados foi realizada por meio de pesquisas para obter uma visão abrangente da situação. Chegando aos resultados que 93% dos alunos consideram o desempenho docente de bom a muito bom e 95,4% dos alunos estão de médio a muito satisfeitos. Concluindo que existe uma relação significativa e positiva entre o desempenho docente e a satisfação dos estudantes de Gestão Pública e

Desenvolvimento Social da Universidade Nacional de Juliaca. Isto é demonstrado por um valor  $p$  de 0,000, que é inferior a 0,05, e uma alta correlação positiva de 0,721. Este resultado indica que, em geral, as melhorias no desempenho docente tendem a ser acompanhadas por um aumento na satisfação dos alunos. Contudo, embora o desempenho docente seja um fator essencial para a satisfação dos alunos, não é o único fator determinante. É importante considerar que a correlação não implica causalidade direta e que outros fatores também podem influenciar a satisfação dos alunos.

**Palavras-chave:** atuação docente; satisfação dos alunos; qualidade.

## Introducción

En el contexto educativo universitario, el desempeño docente constituye un elemento clave para garantizar procesos de enseñanza-aprendizaje efectivos y satisfactorios. En la actualidad, las instituciones de educación superior enfrentan el desafío de formar profesionales altamente competentes en un entorno marcado por constantes cambios y demandas sociales. En este marco, la satisfacción de los estudiantes emerge como un indicador crucial para evaluar la calidad del servicio educativo y su impacto en el rendimiento académico y la formación integral.

La Universidad Nacional de Juliaca, comprometida con el desarrollo profesional y personal de sus estudiantes, desempeña un papel estratégico en la formación de gestores públicos capaces de liderar procesos de cambio en sus comunidades. No obstante, es fundamental analizar cómo el desempeño de los docentes influye en la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de su experiencia académica. En particular, en la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, donde los futuros líderes y gestores se forman para responder a las necesidades del entorno.

Este estudio busca explorar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil, identificando factores clave que contribuyen a un ambiente de aprendizaje óptimo. La investigación permitirá no solo medir los niveles de satisfacción actuales, sino también proponer estrategias para fortalecer las competencias docentes y, en consecuencia, la calidad educativa ofrecida por la Universidad Nacional de Juliaca.

## **Desempeño docente**

El desempeño docente se define como el conjunto de competencias, habilidades y actitudes que los profesores demuestran en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Según Tiana (2019), este concepto integra aspectos relacionados con la planificación, ejecución y evaluación de estrategias pedagógicas que promuevan un aprendizaje significativo.

### **Dimensiones del desempeño docente**

**Competencia profesional:** Se refiere al dominio de la materia y a la capacidad de transmitir conocimientos de forma efectiva.

**Métodos de enseñanza:** Implica la adopción de estrategias pedagógicas innovadoras y adaptativas que atiendan las necesidades de los estudiantes.

**Relación interpersonal:** Enfatiza la capacidad del docente para establecer una comunicación empática y respetuosa con los estudiantes.

**Evaluación y retroalimentación:** Comprende la aplicación de sistemas de evaluación justos y el suministro de comentarios que favorezcan el aprendizaje continuo.

La calidad del desempeño docente ha sido identificada como un factor determinante en el éxito educativo y en la formación de competencias profesionales en los estudiantes (Shulman, 1987).

### **Satisfacción estudiantil**

La satisfacción estudiantil se entiende como el grado en que las expectativas y necesidades de los estudiantes son satisfechas durante su experiencia académica. De acuerdo con Oliver (1997), este constructo es multidimensional y depende de factores como la calidad del servicio educativo, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo personal y profesional.

### **Factores que influyen en la satisfacción estudiantil**

**Calidad del proceso de enseñanza:** Vinculada con la percepción de la efectividad y accesibilidad del docente.

**Ambiente de aprendizaje:** Incluye la infraestructura, los recursos educativos y el clima organizacional.

**Relevancia del contenido académico:** Se relaciona con la utilidad y aplicabilidad de los conocimientos impartidos.

La satisfacción estudiantil no solo afecta el rendimiento académico, sino también la retención y el compromiso de los estudiantes con su formación (Tinto, 1993).

### **Relación entre desempeño docente y satisfacción estudiantil**

Diversos estudios destacan que el desempeño docente influye directamente en la satisfacción de los estudiantes (Marsh & Roche, 2000). Un docente que domina su materia, utiliza estrategias pedagógicas adecuadas, y fomenta relaciones positivas con sus alumnos, tiende a generar mayores niveles de satisfacción. Asimismo, la percepción positiva del desempeño docente impacta en la motivación y la participación activa de los estudiantes en el proceso de aprendizaje (Biggs, 1999).

### **Contexto específico: Gestión Pública y Desarrollo Social**

En el contexto de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, la formación académica está orientada a desarrollar competencias para enfrentar desafíos sociales y administrativos. Por ello, el rol del docente no solo se limita a impartir conocimientos, sino también a inspirar en los estudiantes una visión crítica y proactiva.

Esta investigación aborda cómo el desempeño docente en este programa específico contribuye a la satisfacción de los estudiantes, considerando las particularidades de su perfil y necesidades académicas.

### **Bases teóricas y modelos aplicados**

Teoría del aprendizaje constructivista (Vygotsky, 1978): Resalta la importancia del docente como mediador en la construcción del conocimiento.

Modelo SERVQUAL de calidad en el servicio (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988): Adaptado al ámbito educativo para evaluar la calidad percibida en los servicios académicos.

Teoría de las expectativas (Locke, 1969): Establece que la satisfacción es el resultado del cumplimiento de las expectativas previas.

Este marco teórico proporciona los fundamentos para analizar el vínculo entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la calidad educativa de la Universidad Nacional de Juliaca.

## **Metodología**

### **Enfoque de investigación**

Se utilizó el enfoque cuantitativo debido a su capacidad para recolectar y analizar datos numéricos que permitan identificar patrones, relaciones y tendencias dentro de un fenómeno académico específico. Este enfoque se fundamenta en el uso de instrumentos estandarizados, como la encuesta, que garantiza la objetividad y la reproducibilidad de los resultados (Hernández-Sampieri et al., 2014).

La elección de este enfoque responde a la necesidad de explicar una realidad académica desde una perspectiva externa (Gómez, 2013), proporcionando evidencia empírica sobre el desempeño docente y su influencia en la satisfacción estudiantil. Además, el enfoque cuantitativo permite generalizar los hallazgos a una población más amplia, dado que se basa en el análisis estadístico de los datos obtenidos mediante un diseño estructurado y sistemático.

### **Nivel de investigación**

Corresponde al nivel descriptivo porque el objetivo principal de la investigación es caracterizar y detallar las percepciones, actitudes y niveles de satisfacción de los estudiantes con respecto al desempeño docente. En este nivel, se busca proporcionar una descripción detallada de la realidad estudiada sin intervenir ni modificar las variables analizadas (Hernández-Sampieri et al., 2014).

### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación corresponde a un diseño no experimental, ya que no se manipulan deliberadamente las variables de estudio ni se asignan los participantes a grupos de forma aleatoria. En este caso, las variables independientes (desempeño docente) y dependientes (satisfacción estudiantil) se observan tal como se presentan en su contexto natural, sin intervención directa por parte del investigador (Hernández-Sampieri et al., 2014).

### **Población**

La población de este estudio está constituida por 560 estudiantes matriculados en la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Esta población representa el universo de análisis, dado que incluye a todos los estudiantes que forman parte del programa académico durante el periodo de estudio.

## Muestra

Para esta investigación, se utilizó una muestra probabilística seleccionada con un nivel de confianza del 95%, lo que asegura representatividad y precisión en los resultados. Este enfoque garantiza que cada estudiante de la población de 560 matriculados tuviera la misma probabilidad de ser seleccionado. El tamaño muestral resultante fue de 43 estudiantes, quienes proporcionaron información clave para analizar las variables en estudio.

## Técnicas e instrumentos de investigación

### Técnica

La técnica mediante el cual se recolecto los datos fue la encuesta; que consta del procedimiento en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información. (Johnson & Kuby, 2005)

### Instrumentos

El instrumento empleado para la recolección de datos fue el cuestionario, una herramienta ampliamente utilizada en investigaciones cuantitativas por su capacidad de recopilar información de manera estructurada y eficiente.

## Resultados

*Tabla 1*  
*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño docente	,142	43	,030	,892	43	,001
Satisfacción del estudiante	,090	43	,200*	,954	43	,084

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

El desempeño docente muestra un  $p= 0,001$  menor a 0,05 y la satisfacción de los estudiantes muestra un  $p=0,084$  mayor a 0,05; lo que indica que el desempeño no tiene una distribución normal y la satisfacción tiene una distribución normal, en tal sentido basta que uno de ambas variables no sea normal y los datos de tipo ordinal para poder hacer uso de la correlación de spearman.



**Tabla 2***Correlación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes*

		Desempeño docente	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Desempeño docente	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,721**
		N	43
Satisfacción del estudiante	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,721**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	43

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

Como  $p=0,000$  menor a  $0,05$  entonces se aprecia que existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca; así mismo, se observa que existe una correlación positiva alta de  $0,721$  indicando que a medida que el desempeño docente mejora, también tiende a aumentar la satisfacción de los estudiantes, y viceversa. Por lo que una mejora en las prácticas y habilidades de los docentes puede contribuir en la satisfacción de los estudiantes, pero no es el único factor determinante, pero esencial; considerando que la correlación no implica causalidad.

**Tabla 3***Nivel de desempeño docente*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	7,0
Bueno	13	30,2
Muy bueno	27	62,8
Total	43	100,0

De acuerdo a la tabla 3, se observa que del 100% de estudiantes entrevistados de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, el 62.8% de los estudiantes indican que el desempeño docente es muy bueno, seguido del 30.2% que califican como bueno y finalmente el 7% indica que el desempeño docente es regular. Concluyendo que el desempeño docente se ubica de regular a muy bueno.

**Tabla 4**  
*Satisfacción de los estudiantes*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2,3
Insatisfecho	1	2,3
Regular	6	14,0
Satisfecho	22	51,2
Muy insatisfecho	13	30,2
Total	43	100,0

De acuerdo a la tabla 4, se observa que del 100% de estudiantes entrevistados de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, el 51.2% de los estudiantes indican que se encuentran satisfechos, seguido del 30.2% que manifiestan que se encuentran muy satisfechos, así mismo, el 14% indican que están regularmente satisfechos, mientras que el 2.3% indican que están insatisfechos y finalmente el restante 2.3% indican que están muy insatisfechos. Concluyendo que la mayoría de estudiantes esta desde regular a muy satisfechos, sin embargo, hay un porcentaje al cual se debe de mejorar.

## **Discusión**

En el estudio de la relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes, varios estudios respaldan la importancia del estudio. De acuerdo con Rodríguez et al. (2018), la percepción positiva de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes contribuye de manera significativa a su satisfacción académica y a su compromiso con la institución educativa. La satisfacción estudiantil es influenciada no solo por la calidad de la enseñanza, sino también por aspectos como el acceso a recursos educativos y la infraestructura. Asimismo, Freire y Ríos (2020) sostienen que la retroalimentación efectiva y el uso de estrategias pedagógicas actualizadas son esenciales para mantener altos niveles de satisfacción estudiantil. La correlación positiva encontrada en tu estudio ( $r = 0,721$ ) resuena con investigaciones previas que indican que la percepción de competencia y apoyo por parte de los docentes fomenta un entorno educativo más satisfactorio y motivador para los estudiantes. No obstante, autores como González et al. (2017) advierten que, aunque el desempeño docente es un factor crucial, otros elementos como la carga académica, la participación en actividades extracurriculares y las condiciones socioeconómicas también tienen un papel importante en la percepción general de la experiencia educativa.

Finalmente, Blanco y Torres (2015) enfatizan que, si bien existe una relación estadísticamente significativa entre el desempeño docente y la satisfacción, es fundamental reconocer que la correlación no implica causalidad. Factores externos como la organización institucional, el clima escolar y el apoyo emocional recibido de otros miembros del personal educativo pueden influir en los resultados percibidos

## **Conclusiones**

El presente artículo determinó que existe relación significativa y positiva entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Esto se contrasta por un valor p de 0,000, que es menor a 0,05, y una correlación positiva alta de 0,721. Este resultado indica que, en general, mejoras en el desempeño docente tienden a acompañarse de un aumento en la satisfacción de los estudiantes. Sin embargo, aunque el desempeño docente es un factor esencial para la satisfacción de los estudiantes, no es el único factor determinante. Es importante considerar que la correlación no implica causalidad directa y que otros factores también pueden influir en la satisfacción estudiantil.

La percepción del desempeño docente entre los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social es mayoritariamente positiva, con la mayoría calificándolo como muy bueno o bueno, y una minoría considerándolo regular. Esto sugiere una buena valoración general del desempeño docente en esta escuela profesional.

La mayoría de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social están satisfechos con su experiencia educativa, pero es importante tomar medidas para mejorar la satisfacción de la minoría que se encuentra insatisfecha.

## **Referencias**

1. Bazo, J. (2019). El desempeño docente y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de la escuela académica profesional educación primaria y problemas de aprendizaje de la facultad de educación [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3293>
2. Blanco, C., & Torres, L. (2015). Factores que influyen en la satisfacción estudiantil en la educación superior. *Revista de Psicología Educativa*, 31(2), 151-165.

3. Cañedo, T., & Figueroa, A. (2013). La práctica docente en educación superior: una mirada hacia su complejidad. *Revista Sinéctica*, 15(1), 2-18.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2013000200004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2013000200004&lng=es&tlng=es)
4. Falcón, G. (2016). Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria. *Con Ciencia EPG*, 1(1), 42-48.  
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1809>
5. Freire, P., & Ríos, M. (2020). La relación entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil: un análisis pedagógico. *Estudios en Educación Superior*, 45(1), 50-67.
6. Gastelú, C. (2015). Percepción de estudiantes universitarios sobre el modelo educativo y sus competencias en TIC. *Revista Venezolana de Educación*, 19(62), 145-156.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35641005012>
7. Gómez, A. (2013). El arrendamiento financiero como medio para impulsar a las pequeñas y medianas empresas y la empresa Naolinqueño, realizado en la ciudad de Veracruz – México.
8. González, J., Ramírez, M., & López, S. (2017). Factores multidimensionales en la satisfacción de los estudiantes universitarios. *Revista Internacional de Investigación Educativa*, 9(3), 205-220.
9. Hernández, A. (2005). El rendimiento académico de las matemáticas en alumnos universitarios. *Encuentro Educativo*, 12(1), 9-30.  
<http://200.74.222.178/index.php/encuentro/article/view/861/863>
10. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
11. Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mexicana Reg. No. 736.
12. Johnson, R., & Kubly, P. (2005). *Estadística elemental, lo esencial* (3ª ed.). Thomson.
13. Morales, M., & Chávez, J. (2019). Satisfacción académica en estudiantes de nivel superior: variables escolares y personales asociadas. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 6(12).  
<https://cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/198/392>

14. Rodríguez, L., Martínez, F., & Gómez, A. (2018). Evaluación del desempeño docente y su impacto en la satisfacción de los estudiantes. *Revista de Educación y Desarrollo*, 14(27), 23-40.
15. Tapia, E. (2012). Rendimiento Académico. *Educación Para La Libertad ETS*, 2.

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).