

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades**  
**Escuela Profesional de Educación**



**OPINIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID19 DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PUBLICIDAD Y MULTIMEDIA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA, 2021**

**Tesis presentada por las Bachilleres:**

López López, Isabel

Meza Gomez, Paola Elisa Raffaella

**Para optar el Título Profesional de**

Licenciada en Educación Secundaria

con Especialidad en Lengua, Literatura

y Filosofía

**Asesora:** Dra. Huarca Flores, Paola

**Arequipa – Perú  
2021**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**COMPLEMENTACION PEDAGÓGICA**  
**TITULACIÓN CON TESIS**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 18 de Junio del 2021

**Dictamen: 002910-C-EPE-2021**

Visto el borrador del expediente 002910, presentado por:

**2006973272 - MEZA GOMEZ PAOLA ELISA RAFHAELA**

**2003972502 - LOPEZ LOPEZ ISABEL**

Titulado:

**OPINIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID19 DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PUBLICIDAD Y MULTIMEDIA DE LA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA, 2021**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**0197 - PARI FLORES ROMULO ELIAS  
DICTAMINADOR**



**2708 - MONTESINOS CHAVEZ DE TORREBLANCA MARCELA  
DICTAMINADOR**





*A mi familia, por ser mi dedicación e inspiración, para ser y dar ejemplo, para trascender en la vida a través de ella, para no renunciar nunca a la felicidad.*

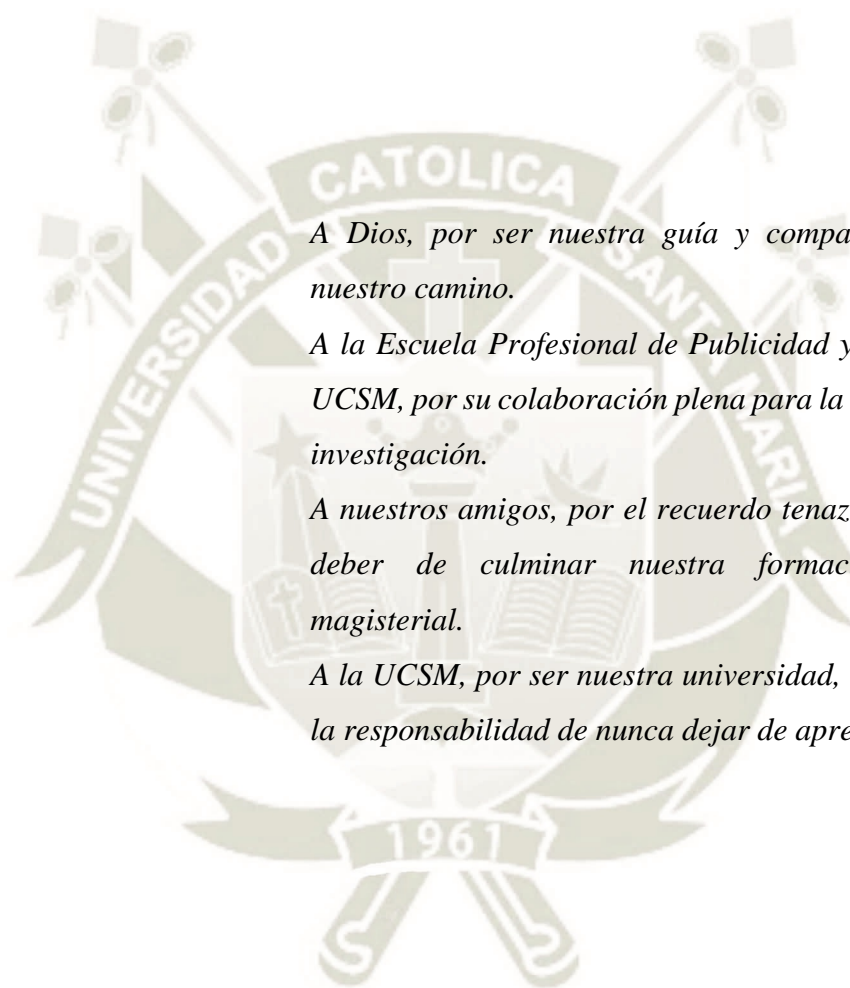
*A mis alumnos, para intentar crear en ellos la esperanza de un futuro, para estar segura que siempre se hará lo mejor por ellos, y que no podrá haber mejor recompensa que sean buenas personas.*

ISABEL LÓPEZ LÓPEZ

*A mi hijo Joaquín, por darme energías cada día con su sonrisa.  
A Paúl, Maruja y Raquel, por siempre apoyarme, y motivarme en todos mis proyectos.*

*A mis padres, Judith y Juan Manuel, porque siempre me impulsaron a estudiar y buscar con alegría el aprender algo nuevo a cada instante.*

PAOLA E. R. MEZA GÓMEZ

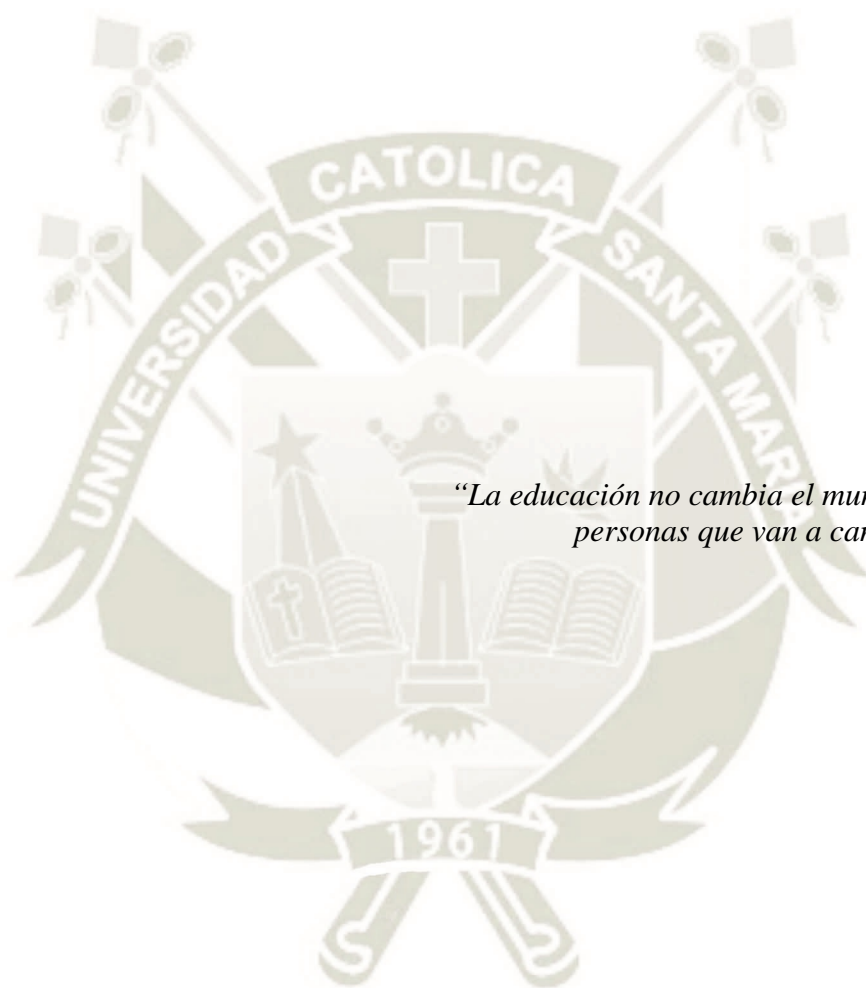


*A Dios, por ser nuestra guía y compañía, por iluminar nuestro camino.*

*A la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la UCSM, por su colaboración plena para la realización de esta investigación.*

*A nuestros amigos, por el recuerdo tenaz de cumplir con el deber de culminar nuestra formación universitaria magisterial.*

*A la UCSM, por ser nuestra universidad, la que nos entregó la responsabilidad de nunca dejar de aprender.*



*“La educación no cambia el mundo, cambia a las  
personas que van a cambiar el mundo”.*  
Paulo Freire

## RESUMEN

Dado que para el éxito del proceso enseñanza- aprendizaje, la participación del docente es primordial, siendo su desempeño uno de los factores determinantes para que los estudiantes alcancen las competencias esperadas en un programa de estudios; y que la relación docente - estudiante, varía considerablemente por el entorno en el cual se desarrolla, pudiendo ser este físico o virtual y que durante el año 2020 debido a la pandemia COVID-19, la asistencia a las instituciones educativas fue completamente restringida para evitar el contagio.

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la correlación entre la opinión del desempeño docente y la relación docente-estudiante en la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia COVID-19.

Tiene como variables: opinión del desempeño docente y relación docente-estudiante. La primera presenta como indicadores: didáctica, materiales didácticos, virtualidad y evaluación. La segunda: habilidades socioemocionales y seguimiento académico. En función de los objetivos, se planteó la siguiente hipótesis: Durante el año 2020 debido a la pandemia COVID-19, la asistencia a las instituciones educativas fue completamente restringida para evitar el contagio, es así que se optó por la enseñanza virtual, haciendo uso de diferentes plataformas digitales, a través de las cuales se desarrolló el proceso enseñanza – aprendizaje en el semestre 2020 – 1 y 2020 – 2. Al convertirse las sesiones de aprendizaje en 100% virtuales es probable que la opinión del desempeño docente y la relación docente-estudiante del tercio superior del

segundo semestre, sean positivas, existiendo una correlación entre el desempeño docente y la relación docente – estudiante; lo que favorece el aprendizaje.

El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional y de campo, aplicándose una encuesta a todos los estudiantes del tercio superior del segundo semestre de la escuela profesional intervenida. Después de un análisis pormenorizado y aplicado el coeficiente de correlación de Pearson, los resultados han demostrado que la correlación entre las dos variables es positiva e intensa. Por lo tanto, los objetivos fueron cumplidos en su totalidad y la hipótesis fue comprobada.

**Palabras claves:**

Docencia universitaria. Desempeño docente. Relación docente – estudiante.

## ABSTRACT

The present research was carried out with the objective of determining the correlation between the opinion of the teaching performance and the teacher-student relationship in the Professional School of Advertising and Multimedia of a private university in Arequipa, during the COVID-19 pandemic.

Its variables are: opinion of teaching performance and teacher-student relationship. The first presents as indicators: didactics, didactic materials, virtuality and evaluation. The second: socio-emotional skills and academic follow-up. Depending on the objectives, the following hypothesis was raised: During 2020 due to the COVID-19 pandemic, assistance to educational institutions was completely restricted to avoid contagion, which is why virtual teaching was chosen, making use of different digital platforms, through which the teaching-learning process was developed in the semester 2020 - 1 and 2020 - 2. As the learning sessions become 100% virtual, it is likely that the opinion of the teaching performance and the teaching relationship -student of the upper third of the second semester, are positive, there is a correlation between teaching performance and the teacher-student relationship; which favors learning.

The type of research was descriptive, correlational and field, applying a survey to all students in the upper third of the second semester of the professional school intervened. After a detailed analysis and applied Pearson's correlation coefficient, the results have shown that the correlation between the two variables is positive and strong. Therefore, the objectives were fully met and the hypothesis was tested.

**Key words:**

University teaching. Teaching performance. Teacher-student relationship.



## INTRODUCCIÓN

Ejercer la docencia en la universidad, es una responsabilidad, un desafío. Súmese a ello las circunstancias de la pandemia Covid-19, que acaba de cumplir en el mes anterior un año, con una severa cuarentena, que cerró los locales de estudios, que obligó a docentes y estudiantes a interactuar por medio de la pantalla de una computadora para realizar las sesiones de aprendizaje.

En tal sentido, la presente tesis tiene como propósito determinar la correlación entre la opinión del desempeño docente y la relación docente-estudiante en el segundo semestre de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia COVID-19.

Este trabajo permitirá reconocer fortalezas en el proceso de enseñanza y aprendizaje de una carrera profesional universitaria en letras y, de cómo estas necesitan seguir en la práctica continua, porque son una continuación y articulación de las estrategias educativas de la Educación Básica Regular en el nivel secundario, tal como las perciben estudiantes que se encuentran en el primer año.

La tesis fue estructurada en tres capítulos.

En el primero, se presenta: el objeto de estudio, los conceptos básicos, los antecedentes investigativos, la hipótesis, variables e indicadores; los que sirven en la secuencia establecida,

para plantear teóricamente la lógica seguida para llegar a la afirmación hipotética que se pretende demostrar.

En el segundo, se presenta el planteamiento operacional, que comprende: las técnicas e instrumentos de verificación, el campo de verificación y las estrategias de recolección de datos; lo que permite precisar la metodología aplicada para la investigación.

Y en el tercer capítulo, se encuentran los resultados estadísticos en siete tablas, cada una con su análisis e interpretación; en la última se presenta el coeficiente de correlación de Pearson, en el que se verifica la hipótesis planteada.

En la parte final, aparecen: las conclusiones, las sugerencias, la propuesta, las referencias y los anexos.

## ÍNDICE

**DICTAMEN APROBATORIO**  
**DEDICATORIA**  
**AGRADECIMIENTO**  
**RESUMEN**  
**ABSTRACT**  
**INTRODUCCIÓN**

<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO</b> .....	<b>1</b>
<b>1 OBJETO DE ESTUDIO</b> .....	<b>2</b>
<b>2 CONCEPTOS BÁSICOS</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1 Universidad</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 Docente universitario</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 Estudiante universitario</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Desempeño docente</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3.1 Modelos de desempeño docente</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3.2 Didáctica</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3.3 Materiales didácticos</b> .....	<b>12</b>
<b>1.3.4 Virtualidad</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3.5 Evaluación</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4 Relación docente - estudiantes</b> .....	<b>24</b>
<b>1.4.1 Habilidades socioemocionales</b> .....	<b>25</b>
<b>1.4.2 Seguimiento académico</b> .....	<b>28</b>
<b>3 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS</b> .....	<b>28</b>
<b>3.1 Antecedentes internacionales</b> .....	<b>29</b>
<b>3.2 Antecedentes nacionales</b> .....	<b>29</b>
<b>3.3 Antecedentes locales</b> .....	<b>30</b>
<b>4 HIPÓTESIS, VARIABLE(S) E INDICADOR(ES)</b> .....	<b>31</b>
<b>4.1 Hipótesis</b> .....	<b>31</b>
<b>4.2 Cuadro de análisis de variable(s) e indicadores(es)</b> .....	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL</b> .....	<b>33</b>
<b>1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN</b> .....	<b>34</b>
<b>1.1 Técnica</b> .....	<b>34</b>
<b>1.2 Instrumento</b> .....	<b>34</b>
<b>1.3 Técnicas e instrumentos</b> .....	<b>35</b>
<b>2 CAMPO DE VERIFICACIÓN</b> .....	<b>36</b>
<b>2.1 Ámbito geográfico</b> .....	<b>36</b>
<b>2.2 Unidades de estudio</b> .....	<b>36</b>
<b>2.2.1 Universo cualitativo</b> .....	<b>36</b>
<b>2.2.2 Universo cuantitativo</b> .....	<b>36</b>

2.3 Ubicación temporal.....	36
3 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	37
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>SUGERENCIAS .....</b>	<b>57</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIA.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>65</b>



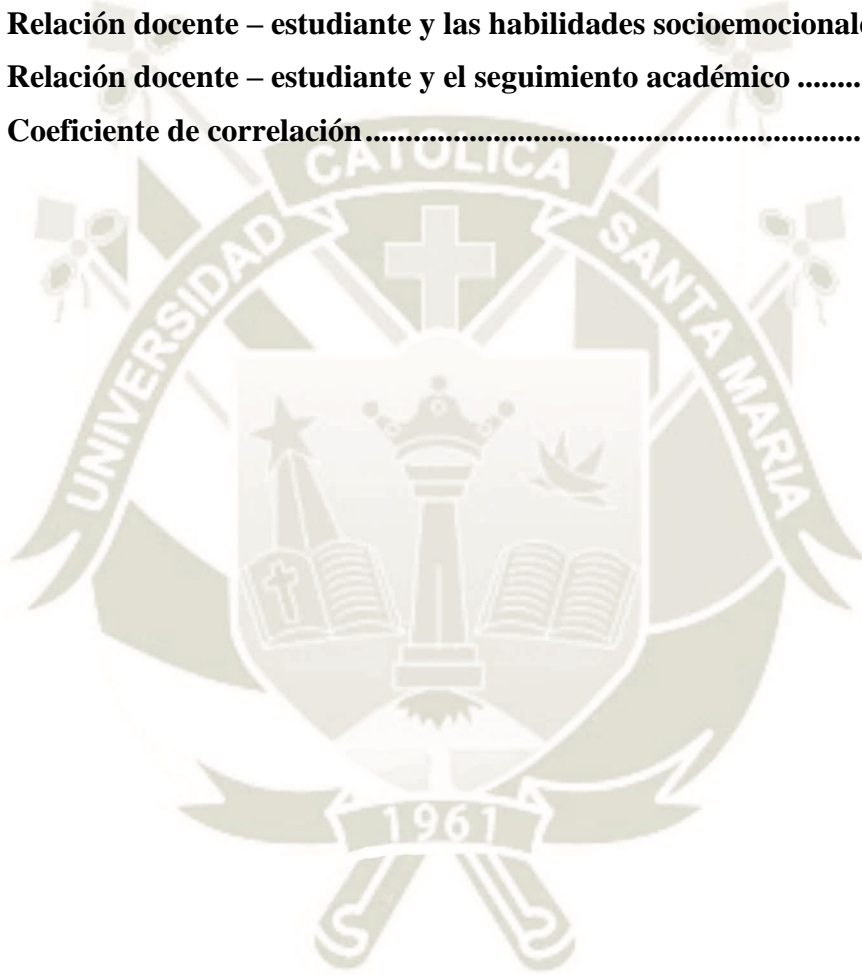
## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1: Opinión del desempeño docente en cuanto a la didáctica .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla N° 2: Opinión del desempeño docente en cuanto a los materiales didácticos .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla N° 3: Opinión del desempeño docente en cuanto a la virtualidad .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla N° 4: Opinión del desempeño docente en cuanto a la evaluación .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla N° 5: Relación docente – estudiante y las habilidades emocionales del docente....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla N° 6: Relación docente – estudiante y el seguimiento académico .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla N° 7: Correlación entre la opinión del desempeño docente y la relación docente-estudiante.....</b>	<b>53</b>



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1: Opinión del desempeño docente en cuanto a la didáctica .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 2: Opinión del desempeño docente en cuanto a los materiales didácticos .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 3: Opinión del desempeño docente en cuanto a la virtualidad .....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 4: Opinión del desempeño docente en cuanto a la evaluación .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 5: Relación docente – estudiante y las habilidades socioemocionales del docente</b>	<b>48</b>
<b>Figura 6: Relación docente – estudiante y el seguimiento académico .....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 7: Coeficiente de correlación.....</b>	<b>53</b>





# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO TEÓRICO

## 1 OBJETO DE ESTUDIO

La presente investigación lleva como título “Opinión del desempeño docente durante la pandemia COVID-19 de los estudiantes de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, 2021”, pretende dar respuesta a sus interrogantes y verificar la hipótesis planteada.

Esta investigación pertenece al campo de las Ciencias Sociales, al área de Educación y a la línea de Ciencias de la Educación. Tiene como variables: opinión del desempeño docente y relación docente-estudiante. La primera presenta como indicadores: didáctica, materiales didácticos, virtualidad y evaluación. La segunda: habilidades socioemocionales y seguimiento académico. El nivel de investigación es descriptiva y correlacional, siendo el tipo de campo. Se plantearon como objetivos: identificar la opinión del desempeño docente en la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia COVID-19; identificar la relación docente-estudiante en la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia COVID-19; determinar la correlación entre la opinión del desempeño docente y la relación docente-estudiante en la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia COVID-19.

Las interrogantes que se plantearon fueron: ¿cuál es la opinión del desempeño docente en la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia CO-VID- 19?; ¿cómo es la relación docente-estudiante en la

Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia COVID- 19? y ¿cuál es la correlación entre la opinión del desempeño docente y la relación docente-estudiante en la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia COVID-19?

## 2 CONCEPTOS BÁSICOS

### 2.1 Universidad

La reciente Ley Universitaria peruana, N° 30220, define a la universidad en su artículo 3° como:

[...] una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. (p.6)

Esta definición, transita más allá de un enfoque meramente legal. Resignifica la institución universitaria a lo académico y destaca como ejes centrales a la investigación y a la docencia.

En el Modelo Educativo de la Universidad Católica de Santa María (2019), se refuerza teóricamente la definición anterior, precisando que:

La universidad es conceptuada como una institución que no solo permite la formación profesional sino que es también una entidad formativa, que estimula los valores ciudadanos y que procuran, a su vez, desarrollar actitudes relacionadas con la convivencia pacífica y armoniosa con las demás personas. En este sentido, el docente universitario no transmite conocimientos sino que los construye de forma conjunta con los estudiantes. Es esta

interacción práctica entre docente y estudiante la que forma personalidades, intercambiando actitudes y valores. (UCSM, 2019, p.28)

## 1.1 Docente universitario

El máximo organismo de las universidades peruanas, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, afirma que el docente universitario “tiene como función la investigación, el mejoramiento continuo y permanente en la enseñanza, proyección social y la gestión universitaria, en los ámbitos que le corresponde”. (Ley N° 30220, 2014, p.37)

Así también, otras instituciones educativas definen al docente universitario como:

[...] profesional dedicado a la enseñanza universitaria que tiene entre sus funciones la investigación, el mejoramiento continuo y permanente de la enseñanza, la proyección social y la gestión universitaria, en los ámbitos que corresponde. Dicho profesional cumple con los requisitos establecidos en el artículo 82 de la Ley N° 30220 o se acoge al plazo de adecuación otorgado para el cumplimiento de los mismos. (Universidad Nacional de Cajamarca, s.f. p.1)

Ahora, el Modelo Educativo de la UCSM (2019), considera que a nivel del trabajo de aula se expresa como gestor académico. Aquí puede establecerse una discusión aparentemente superada: ¿quién es el protagonista en el proceso de enseñanza - aprendizaje? A parte de los enfoques, la experiencia reciente demuestra que los estudiantes aún esperan que su profesor sea un guía, un modelo, un líder, una persona que se convierte en inmediata referencia para el presente y futuro de su formación universitaria.

Por eso la UCSM en sus documentos guías señala que el docente debe ser facilitador, orientador, estimulador, investigador, fomentador de opiniones y juicios, teórico y/o práctico,

ético, comprometido, identificado con la Universidad y la carrera profesional. En otras palabras: un ejemplo. (UCSM, 2019.0.41)

En este sentido, en el libro de la UCSM, “Construcción del Currículo Universitario”, al precisar que características debe tener el docente de la UCSM, se precisa que:

[...] no debe ser más el experto en brindar información o en enseñar, sino que deberá ser un experto en cómo se aprende, en cómo los estudiantes construyen sus conocimientos y forman sus valores, tanto en el aula como fuera de ella. [...] una figura importante en este proceso de aprendizaje / enseñanza donde la construcción del conocimiento es esencial, es el docente. Este agente formativo es el intermediario entre la cultura acumulada por la humanidad y las representaciones sociales del estudiante. Es el personaje clave que por su importancia debe reunir una serie de condiciones para desarrollar una labor efectiva. (Paredes, J. 1997, citado en Martínez et al., 2019, p. 34-35)

## 1.2 Estudiante universitario

La Universidad Católica de Santa María en su Modelo Educativo (UCSM, 2019) describe a los estudiantes como:

La esencia y la razón de ser de toda institución educativa, es el estudiante. Este busca, a través del desarrollo de sus capacidades y valores, lograr una profesión y su propia autorrealización como persona comprometida con su comunidad. En síntesis, no solo aspira a ser un buen profesional, también desea ser un hombre de bien, para sí y para todos los demás [...] Los estudiantes son el eje principal del proceso educativo que se traduce en las actividades de enseñanza y formación de nuestra casa de estudios. A nuestros estudiantes los consideramos personas y ciudadanos que desarrollan sus competencias de maneras diferentes, de acuerdo a sus propios estilos de aprendizaje; orientados por los docentes en las diferentes Facultades y Escuelas Profesionales de la Universidad. (p. 37)

### 1.3 Desempeño docente

Es innegable que el docente es un elemento clave en todos los niveles educativos. Ello se traduce en el desempeño que tiene, cuyo fin supremo es el aprendizaje; por eso la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, en su II Informe Bienal sobre la Realidad Universitaria en el Perú (2020), citando a Barrón, (2009) y Dager, (2019), precisa que la calidad debe convertirse en uno de los principales objetivos de las universidades peruanas; que inciden en que la calidad se plasma en la transmisión de teoría y práctica, el desarrollo de aptitudes y competencias. Ambos autores coinciden al afirmar que ello siempre debe orientarse al perfil de egreso y al modelo educativo de una casa superior de estudios.

Al referirse al desempeño y calidad de la labor docente en los sistemas universitarios, Henard y Leprince, (2008), aseveran que: “se basan en el [sic] menos tres dimensiones esenciales: i) la gestión de la profesión docente, ii) las condiciones del ejercicio de la docencia y iii) la competencia de las planas docentes” (SUNEDU, 2020, p. 55).

En el análisis del "II Informe bienal sobre la realidad universitaria del Perú 2020", las autoridades académicas universitarias del Perú, reunidas en septiembre del año 2020, coincidieron en cada una de las dimensiones.

La gestión de la profesión docente depende de las disposiciones y normas organizativas e institucionales que proyectan el desarrollo y consolidan el reconocimiento de las trayectorias personales y profesionales de los profesores universitarios.

Respecto de las condiciones del ejercicio docente, como se cita en SUNEDU (2020), éstas se traducen en las características laborales, económicas, emocionales que reciben de la universidad; éstas son fundamentales para las aspiraciones personales e institucionales. (p. 55-57)

Y la tercera dimensión: la competencia de las planas docentes; de pronto la más importante, porque en ella se concentran las aptitudes y competencias del profesor universitario y de ellas dependen su desempeño, lo que incidirá directamente en el aprendizaje de los estudiantes.

### 1.3.1 Modelos de desempeño docente

La educación ha sido motivo de investigaciones, propuestas, modelos; probablemente sea la disciplina más estudiada, dada su trascendencia e impacto en la sociedad.

Eso ha generado modelos de desempeño docente. Los profesores de la UCSM, Duche, Paredes y Gutiérrez (2019), en su artículo *“The Transition from high school to university: Identifying internal and external factors for a successful transition in peruvian students of Architecture and Engineering”*; afirman que, se percibe una consensualidad sobre la calidad del servicio educativo universitario, la coincidencia se expresa en la gestión adecuada del proceso de aprendizaje de los estudiantes. Los autores recalcan que esa gestión es muy importante en los alumnos que ingresan a la universidad, es decir, que están en su primer año. Este año es la bisagra de lo que será su educación universitaria. Es necesario incidir en el término “adecuada”, ésta debe entenderse de acuerdo al perfil de cada carrera profesional; entonces será adecuada para derecho, ingeniería industrial, medicina humana, etcétera. (p.12)

Los autores nunca se imaginaron y nadie lo hizo de lo que el planeta iba a vivir el año 2020.

Para evaluar el desempeño docente es posible utilizar diferentes modelos, Apaza, D. (2019), realiza un recuento de los modelos planteados por Valdes (2000), Arbesú (2004), Rueda (2008) y Jiménez (2008), y elabora una lista de los modelos, siendo estos los siguientes: modelo centrados en el perfil docente, modelo centrados en los resultados obtenidos, modelo centrado en

el comportamiento del docente en el aula, modelo de la práctica reflexiva, modelo basado en la opinión de los alumnos, modelo de evaluación a través de pares y modelo de autoevaluación.

Modelo centrado en el perfil docente: El modelo plantea la evaluación del desempeño docente según las características del perfil que se determina en el programa curricular de la escuela profesional. Este perfil se construye a partir del análisis que se hace en base a la demanda y oferta. Luego se elaborarán los instrumentos de investigación para medir el logro de dicho perfil.

Modelo centrado en los resultados obtenidos: El modelo parte de la premisa que, para evaluar a los docentes desde la perspectiva de los resultados logrados en los estudiantes, siempre tomando en cuenta la labor del profesor.

Aquí aparecen las competencias genéricas y específicas del perfil de egreso, así como aquéllas de la asignatura.

Modelo centrado en el comportamiento del docente en el aula: Este modelo se concentra en los quehaceres y comportamientos logrados por el docente en el aula y que repercuten en los estudiantes. Aquí el profesor deberá demostrar la creación de un ambiente favorable para el aprendizaje.

Modelo de la práctica reflexiva: Este modelo se refiere a lo que se propone, realiza y logra el docente para generar actitudes críticas respecto de la realidad y desde la óptica de la carrera profesional. Para ello será muy importante el programa curricular de la escuela profesional.

Modelo basado en la opinión de los alumnos: Este modelo se concentra en la percepción que tienen los estudiantes sobre el desempeño de sus docentes. Asume la premisa indiscutible que son los alumnos la mejor fuente para obtener información respecto de la labor del profesor en el proceso de enseñanza - aprendizaje. Para ello se recurre a instrumentos de investigación cuantitativa y cualitativa que se aplican a los alumnos. Cabe destacar la experiencia positiva de la

Universidad Católica de Santa María que estableció el año 2020 el Premio a la Excelencia Académica Docente, en el que el 60% del puntaje lo establecen, mediante una encuesta, los estudiantes del tercio superior, bajo el supuesto comprobado de que son ellos los más interesados en el rol de los docentes, tanto para evaluación como la mejora del desempeño.

Modelo de evaluación a través de pares: Este modelo toma de referencia a docentes de otras escuelas profesional o universidades que asumen la condición de pares y expertos para la evaluación del desempeño docente.

Modelo de autoevaluación: Este modelo considera que los propios docentes de una carrera profesional, de manera autocrítica, se evalúan. Lo toma en cuenta el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, SINEACE, para la acreditación de los programas de estudios universitarios. (Apaza, D. 2019, p. 9 -12)

Para efecto de la tesis se eligió el modelo basado en la opinión de los estudiantes, pues permite recoger mejor el desempeño del docente en el aula.

### 1.3.2 Didáctica

Una de las definiciones más antiguas sobre didáctica es la propuesta por Comenio, en su obra *Didáctica Magna*, del año de 1630, en esta obra Comenio, como se cita en Zabalza (2011), definió la didáctica como “El artificio fundamental para enseñar todo a todos”, afirma también que el enseñar implica aprende sin molestias ni tedio, actividad en la cual participan de forma activa el docente y el estudiante con agrado. En esta definición de didacta, se considera que el estudiante es encaminado. (p. 397)

Desde la didáctica se plantea que, son los estudiantes lo más importante, siendo ellos el real compromiso del docente. Los educadores deben contar con la “competencia disciplinar” y la “competencia pedagógica”; ambas le permiten facilitar el acceso intelectual de los estudiantes al contenido y las prácticas profesionales (Zabalza, 2011, p. 413); para lograr este cometido, los docentes realizan la planificación de las actividades. Y hacen uso de material educativo, en el caso del e-learning este debe ser entregado a los estudiantes a través de las plataformas LMS, Bautista et al., (2016), afirma que se debe entregar a los estudiantes a través de diferentes medios (duplicado), con la intención de permitir a los estudiantes saber qué es y qué esperar del aprendizaje en línea; así también los autores afirman que las actividades, estrategias y explicaciones utilizadas de forma presencial pueden ser útiles, siempre y cuando sean adaptadas al medio digital, pero haciendo la aclaración que no solo deben ser subidas a la red, ya que la dosificación y el momento son importantes (“La necesidad de una didáctica diferente”, párrafo 1, 2).

Los docentes al momento de impartir un contenido a sus alumnos deben considerar las metodologías didácticas, definidas por Fortea (2019) como “estrategias de enseñanza con base científica que los/las estudiantes adquieran determinados aprendizajes”, siendo esta una actividad de interacción que tiene como entorno el aula. Así también, afirma que la eficacia de las metodologías didácticas depende de diversos factores como, los resultados de aprendizaje, las características del estudiante, el profesor, la disciplina, las condiciones físicas y materiales, los cuales se combinan, pudiendo dar resultados diferentes. (p. 9-10)

### 1.3.2.1 Modelos Didácticos

Los modelos didácticos son descritos por Pacheco (2004), como: “representaciones esquemáticas del proceso de enseñanza aprendizaje que describen todos los elementos que intervienen en él, así como la relación entre ellos”; así también indica que son útiles para orientar la enseñanza de una asignatura, y la investigación. Son responsables de definir “[...] las responsabilidades del docente durante las etapas de planificación, implementación y evolución de la enseñanza, y funcionan como herramientas para ayudarle a enseñar de manera más sistemática y efectiva”. (p.63)

Como resultado del estudio de la didáctica se han planteado diferentes modelos, los cuales buscan explicar e indicar los pasos a seguir en el proceso de enseñanza-aprendizaje; para la presente investigación consideraremos el “modelo basado en el uso de materiales”, propuesto por Heinich et al., (1999), como se cita en Pacheco et al. (2004).

El modelo elegido, plantea el uso de los medios en las sesiones de aprendizaje, y considera seguir los siguientes pasos: a) analizar a los alumnos (competencias de entrada); b) formular objetivos específicos (formulados en términos de lo que el estudiante será capaz de hacer); c) seleccionar métodos, medios y materiales, modificando los existentes o diseñar nuevos (identificar el punto de inicio y final del proceso de enseñanza-aprendizaje, y seleccionar adecuadamente los métodos y medios apropiados así como los materiales); d) utiliza medios y materiales para conducir la instrucción ([...] preparar la clase, alistar el equipo necesario y verificar las facilidades existentes; Pacheco, 2004, p. 72); e) requiere la participación del alumno en actividades antes de ser evaluado de manera formal (considerar actividades que permitan al estudiante procesar los conocimiento y destrezas, y recibir retroalimentación); y f) evaluar y revisar al finalizar la

instrucción (necesario evaluar todo el proceso de instrucción, si existen diferencias entre lo planteado y logrado se realiza una revisión). (Pacheco, (2004), p. 72)

Habiendo revisado el “método basado en el uso de materiales”, es pertinente afirmar que este considera los aspectos planteados como subindicadores de nuestra investigación.

### **1.3.3 Materiales didácticos**

Para el profesor Guerrero (2009), los materiales didácticos resultan ser los elementos que utilizan los docentes para finalmente lograr el aprendizaje en los estudiantes. Adicionase los equipos e instrumentos que manipulan profesores y estudiantes. (p. 1)

Cedeño (2004), como se cita en Castillo et al., (2011), hace una referencia calificándolos como herramientas de aprendizaje que apoyan al estudiante, no sólo en la cuestión meramente educativa, el enfoque del autor es integral, debe ser integral. La educación es para la vida y su fin ulterior: la felicidad. (p.11)

#### **1.3.3.1 Materiales Educativos**

Bautista, Borges y Forés (2006), en un contexto temporal casi presente, suscitan que en el caso de educación virtual, no debe presuponerse que los materiales didácticos solamente deben ser multimediatos, o sea, recargados en la tecnología; deben ser integrales, considerando que la relación con el estudiante nunca se debe perder, si no, no se logrará el aprendizaje. (“Materiales y recursos didácticos para la formación en línea”, p.107).

Así también, afirma que los materiales deben cumplir con las siguientes características:

- Que recojan, a modo de referencia y no desde la interpretación del profesor, la totalidad o las visiones más importantes y actuales, autores, teorías, modelos o enfoques del contenido que se está tratando.
- Que tengan un equilibrio, sin sustentar un planteamiento basado en el e-learning ni tampoco, en el otro extremo, en una sofisticación técnica que no aporta nada o que incluso estorba.
- Qué actúen de nexo para que el estudiante pueda relacionar constantemente el marco teórico correspondiente al contenido tratado y la aplicación de éste en situaciones reales en el que ese contenido se puede aplicar más o menos directamente.
- Que aproveche de forma coherente la variabilidad de medios (texto, imagen, sonido y vídeo) para mostrar de la forma más eficiente lo que debe ser referencia para el aprendizaje del estudiante. [...] no debemos obsesionarnos con los materiales multimedia, ya que no siempre resultan necesarios o efectivos para todo tipo de contenidos o situaciones formativas. En su utilización siempre debe primar el criterio pedagógico y no el tecnológico.
- Que en la medida de lo posible, ofrezca alternativas en las actividades didácticas si las contuviera.
- Que sean concretos y fácilmente consultables, con ayudas para la búsqueda de información de forma ágil. Debemos huir del “volumen” en la medida que los contenidos que se quieren enseñar ya estén desarrollados ampliamente en otro tipo de documentos (libros, enciclopedias, artículos, páginas web, etc.).
- Que actúen de amplia puerta de entrada para que el estudiante pueda afrontar el aprendizaje de los contenidos tratados hasta llegar a los mínimos requeridos pero con la posibilidad de profundizar en la medida de su interés y su necesidad. (Bautista, Borges y Forés, 2016, “Materiales y recursos didácticos para la formación en línea”, p.107 -108)

### 1.3.3.2 Presentaciones Digitales

En el caso de la educación soportada completamente en plataformas digitales, es importante considerar que los materiales educativos deben ser digitales, y en diferentes formatos, en este caso cabe resaltar que “las tecnologías son herramientas a nuestro servicio y así han de ser

vistas e integradas en nuestra cotidianidad educativa, intentando que lleguen a ser esa ‘tecnología invisible’” (Aguaded & Cabero, 2013, p. 290), tal es así que solo es el medio que posibilita la entrega de los contenidos a los estudiantes. Por consiguiente la elaboración de materiales educativos por parte de los docentes deben incluir las tecnologías de información y comunicación.

Los materiales pueden ser elaborados en diferentes formatos y haciendo uso de diversas plataformas, como archivos de texto guardados en formatos que puedan ser leídos en diferentes entornos o plataformas, como los de extensión pdf; archivos en video, archivos de sonido como los podcast, herramientas de la Web 2.0, como las redes sociales; que facilitan la participación activa de los estudiantes.

Por consiguiente, si bien la tecnología debe ser el medio, las herramientas digitales a ser utilizadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje según Aguaded y Cabero (2013), deben contar con características como:

- Herramientas gratuitas y mayoritariamente libres.
- Herramientas de claro componente social.
- Herramientas online.
- Herramientas con soporte web y versiones para movilidad
- Herramientas multiplataforma.
- Interés por herramientas de sincronización de archivos y almacenamiento en la nube.
- Interés por las herramientas de organización del contenido digital.
- Interés por las herramientas para tomar notas y almacenamiento en la nube. (p.64)

#### **1.3.4 Virtualidad**

Coll y Monereo (2011), definen “virtual” estableciendo una relación entre lo real y lo recreado electrónicamente y describiendo al medio electrónico como soporte, siendo así el medio electrónico y los ordenadores elementos que participan de forma activa en la virtualidad. (p.50)

La virtualidad está relacionada directamente con las tecnologías que la hacen posible, una de ellas es Internet, la misma que facilita la interconexión y la transferencia de información, Pérez, et al., (2017) la define como “una red de redes de ordenadores conectados”, relacionándola directamente con la Word Wide Web (WWW) (p.171), siendo esta última la que permite a los usuarios disfrutar de contenidos diversos a través de un interfaz más accesible, e interactivo, dando origen a la Web 2.0, tecnología gracias a la cual los usuarios pueden generar contenidos de forma fácil y ágil, siendo las plataformas digitales 2.0 de aprendizaje o plataformas e-learning, una de ellas.

#### 1.3.4.1 Plataformas de e-learning

Las plataformas e-learning o también llamadas *Learning Management System* (LMS), son definidas como “[...] software que se usa para la creación, gestión y distribución de actividades formativas a través de la Web. [...] aplicaciones que facilitan la creación de entornos de enseñanza-aprendizaje, y que integran materiales didácticos, herramientas de comunicación, colaboración y gestión educativa” (Laviña Orueta & Mengual Pavón, 2008, p. 40).

Ruiz-Velasco et al., 2019, se refiere a estas plataformas como: “ambientes de aprendizaje ya diseñados e integrados”, estas plataformas pueden ser controladas por distintos tipos de usuarios, a los cuales les ofrece un campo único de usuario, y dependiendo de si el usuario es un administrador, docente o estudiante pueden hacer uso de diferentes herramientas, creadas con finalidades diversas y diferentes, facilitando así el proceso de enseñanza-aprendizaje; por otro lado “las plataformas permiten hacer mejor seguimiento del progreso de los alumnos”. (p. 236)

Estas plataformas permiten a los docentes estar en contacto con sus estudiantes y viceversa, a través de herramientas de comunicación, trabajo sincrónico y asincrónico, las plataformas

cuentan con: mensajería interna, chat, videoconferencias, pizarras compartidas, correo electrónico, listas de correo, foros, carteleras, anuncios, archivos, tareas, wikis, blogs, encuestas-cuestionarios y aplicaciones compartidas; las cuales deben ser administradas adecuadamente por el docente o tutor; en cuanto al formato de los contenidos estos pueden ser diversos como: texto, videos, audios, imágenes, simuladores, juegos, entre otros (Ruiz- Velasco et al. 2019, p. 237-245).

#### **1.3.4.2 Aulas Virtuales**

Las aulas virtuales, “[...] cuyo eje es la comunicación y brindar las facilidades para el desarrollo del trabajo colaborativo entre los estudiantes” (Ruiz-Velasco et al., 2019, p. 236); los docentes utilizan estos espacios digitales, con la intención que los estudiantes aprendan (Díaz Dumont, 2015, p. 21).

Los docentes ponen a disposición de sus estudiantes los contenidos, sin embargo, Díaz Dumont (2015), afirma que, es posible que el docente alcance sus metas haciendo uso de las aulas virtuales, pero esto no asegura que el estudiante logre aprender, debido a que los recursos tecnológicos no es lo único importante, ya que el aprendizaje depende de una “serie de variables educativas”. (p. 21)

#### **1.3.4.3 Utilidad de las Aulas Virtuales**

El uso de las aulas virtuales en el e-learning es trascendental, ya que se convierte en medio tecnológico que facilita el contacto entre el docente y sus estudiantes. Como se indicó en puntos anteriores estas suelen estar soportadas en la tecnología de los LMS, que brindan a los usuarios el beneficios de acceso a los recursos y actividades que el docente ha planificado utilizar en el

desarrollo de su asignatura, también la posibilidad de personalizar su entorno, las plataformas LMS muestran los contenidos a los usuarios de forma organizada, permitiendo incluso calendarizarlos; al estar disponible en la Red de Internet, ofrece la posibilidad de contar con los contenidos en cualquier momento y de forma rápida, para lo cual es usuario puede hacer uso de diferentes dispositivos. Otro factor importante es el contar con herramientas que facilitan la comunicación entre los usuarios; siendo todas estas características las que favorecen el aumento de retención. (Ruiz-Velasco, 2019, p. 243).

#### **1.3.4.4 Habilidad Informática**

La participación de las tecnologías ha modificado la forma en la cual los docentes realizan sus actividades educativas, y como se comunican con los estudiantes, siendo estos últimos los que esperan recibir los contenidos a través de medios digitales; debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19, es importante que los docentes cuenten con habilidades informáticas que favorezcan el proceso enseñanza-aprendizaje.

Durante el 2020, el sistema educativo debió enfrentar un cambio importante, ya que todo el proceso de enseñanza aprendizaje debió darse con el soporte de plataformas LMS, videoconferencias y correo electrónico. Tal es así que la relación existente entre las habilidades informáticas, y los medios y materiales necesarios para impartir conocimiento durante este periodo de aislamiento se hicieron imprescindibles, debiendo los docentes contar con destrezas y conocimiento sobre los materiales computarizados, sistemas multimedia, el hipertexto, las redes, correo electrónico y la Word Wide Web, específicamente la web 2.0, que facilita la generación y difusión de contenidos.

#### 1.3.4.5 Disponibilidad de la Información

Los contenidos al ser subidos a la red de Internet son almacenados en las bases de datos de las plataformas e-learning; las cuales están conformadas por un sistema de gestión de contenidos (interfaz y accesos a diferentes tipos de usuarios) y la base de datos. Ruiz-Velasco et. al. (2019), agrupa las herramientas en: herramientas de distribución de contenidos, herramientas de comunicación y colaboración, herramientas de seguimiento y evaluación, herramientas de administración; y describe las tareas que es posible realizar con estas herramientas, de acuerdo con la siguiente descripción:

Herramientas de distribución de contenidos: editor de contenidos online; repositorio de archivos de imágenes; de video y de texto como biblioteca `on-line`; sistemas de sistemas de reconocimiento contenidos en CD; inserción de hipervínculos, imágenes y videos; administración de calendario de contenidos.

Herramientas de comunicación colaboración: foros de exclusión por curso; salas de chat por curso; formación de grupos de trabajo; comunicación por el tutor, miembros del curso; novedades y calendario curso.

Herramientas de seguimiento y evaluación: estadísticas y fichas personales por alumno; seguimiento de cada actividad; sistemas de exámenes editables por el docente o tutor; reportes de actividades.

Herramientas de administración y asignación de permisos: otorgamiento de permisos de autorización; asignación de permisos por perfil de usuario; administración personal de perfiles de usuario; procesos de inscripción; planes de carrera y oferta formativa. (Ruiz Velasco et al., 2019, p. 243)

#### 1.3.4.6 Dominio de la Plataforma Virtual

Las plataformas virtuales cuentan con diferentes herramientas, las que son utilizadas por los docentes en el proceso enseñanza-aprendizaje; la planificación y el conocimiento adecuado de las características y beneficios que ofrecen estas herramientas se han convertido en una ayuda para

los docentes en el desarrollo de la asignatura, siempre y cuando se presente un claro dominio de la plataforma.

Es así que, las herramientas de los LMS, permiten que los docentes:

[...] coloquen a disposición de los alumnos los objetivos del curso, su contenido y su reglamentación.

Los tutores y coordinadores supervisen el desarrollo del curso y el avance de cada alumno.

Los alumnos accedan a los contenidos, realicen la ejercitación prevista, se comuniquen entre sí, y con el tutor para resolver dudas y realizar trabajos en grupo.

Los administradores de información “on-line” del progreso del curso y de las acciones administrativas relacionadas, tales como inscripción de alumnos, historia de cursos, etc. (Ruiz-Velasco et al., 2019, p. 243)

#### **1.3.4.7 Evolución de la Participación de las Tecnologías en la Educación**

La intromisión de las tecnologías de la información y comunicación ha generado la modificación de muchos procesos, convirtiéndose en muchos casos en el soporte tecnológico que permite su adecuado funcionamiento, uno de ellos es el proceso de enseñanza –aprendizaje, el cual es llamado *e-learning*. Esta participación puede ser apreciada en el siguiente cuadro.

Evolución de las tecnologías de comunicación y de las modalidades educativas asociadas a ellas (a partir de: ADEL, 1977; Bautista, 2004; Castell, 2000; De Kerckhove, 2005; Echevarria, 1999; Ellerman, 2007; Palamidessi, 2006; Retortillo, 2001)

<b>Tipo entorno psicosocial</b>	<b>Origen</b>	<b>Lenguaje dominante</b>	<b>Etapas</b>	<b>Tecnologías de comunicación</b>	<b>Características de la interacción</b>	<b>Tipo de sociedad</b>	<b>Modalidades educativas</b>
Natural (Fisiológico)	Adaptación de las personas al medio natural, facilitada por instrumentos, para sobrevivir en un entorno hostil	Oral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protolenguaje</li> <li>- Etapa gestual</li> <li>- Etapa oral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habla</li> <li>- Mímica</li> <li>- Relatos en prosa y verso</li> <li>- Trovas y canciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia física de los interlocutores</li> <li>- Proximidad espacial y temporal</li> <li>- Acciones simultáneas o sincrónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociedad agraria</li> <li>- Sociedad artesanal</li> <li>- Sociedad estamental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imitación</li> <li>- Recitación</li> <li>- Clase magistral</li> </ul>
Artificial (Técnico)	Modificación del medio natural para adaptarlo a las personas	Escrito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escritura ideográfica</li> <li>- Escritura fonética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escritura manual en distintos soportes</li> <li>- Imprenta</li> <li>- Correo postal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia simbólica de los interlocutores</li> <li>- Contigüidad espacial y temporal</li> <li>- Acciones asincrónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socio industrial</li> <li>- Sociedad urbana</li> <li>- Sociedad de masas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Textos manuscritos</li> <li>- Libros de texto</li> <li>- Enseñanza por correspondencia</li> </ul>
Virtual (Electrónico)	Re-creación del nuevo medio de comunicación y desarrollo para responder a los métodos de la globalización	Analógico  Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analógica</li> <li>- Digital</li> <li>- Inalámbrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telégrafo, teléfono, TV</li> <li>- Multimedia</li> <li>- Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representación simbólica de los interlocutores</li> <li>- Independencia espacial y temporal</li> <li>- Acciones sincrónicas o asincrónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociedad audio-visual</li> <li>- Sociedad de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enseñanza a distancia y audio-visuales</li> <li>- Enseñanza asistida por ordenador</li> <li>- e-learning</li> </ul>

Fuente: Cesar Coll y Carles Monereo, 2011. Psicología de la educación virtual. (p. 23)

### 1.3.5 Evaluación

La evaluación se conceptualiza como “plan en el que se determinan las actividades que se realizarán y los instrumentos que se aplicarán para recoger las evidencias que son necesarias para determinar el nivel de desarrollo de las competencias y logro de los aprendizajes” (Universitat Pompeu Fabra, 2010, p. 7).

La evaluación formativa, permite al docente y al estudiante contar con un *feedback* siendo importante que se dé a lo largo del proceso formativo, de esta forma es posible revisar y modificar, si fuera necesario, los elementos del proceso de enseñanza-aprendizaje (Universitat Pompeu Fabra, 2010, p. 7)

La evaluación en el proceso educativo siempre ha sido un tema complicado, debido a las percepciones negativas que tienen de ella; y se piensa equivocadamente, que sirve solo para desaprobar. Coll (1996), como se cita en Loja y Riera (2020), nos dice que la evaluación puede ser aplicada en diferentes contextos, y resalta la importancia de la participación del docente a través de las actividades de enseñanza; debido a que estas se relacionan directamente con el aprendizaje de los estudiantes. El autor afirma que, en la evaluación no se debe considerar solo el “aprendizaje de los alumnos”. (Loja y Riera, 2020, p. 36)

Según Loja et al., (2020), basándose en las investigaciones de Delgado, 2012; Martínez y Guevara, 2015; la evaluación ayuda a los docentes a reconocer si las estrategias que aplican son las adecuadas para alcanzar las competencias y los resultados esperados, permitiéndoles así modificarlas o cambiarlas, si fuera necesario, por otro lado, los estudiantes también son beneficiados con la evaluación ya que a través de ella pueden identificar sus logros (Loja et al., 2020, p. 37).

En esta dimensión surgen dos cuestiones determinantes: ¿cuándo y cómo evaluar? Para ello, el programa de estudios y el docente deben tener las decisiones e instrucciones claras. “La evaluación es permanente”, dice un profesor; pero no tiene ninguna programación que respalde la afirmación.

La evaluación y seguimiento académico, por parte del docente hacia el estudiante es una etapa importante en el proceso enseñanza-aprendizaje, debe ser planificada, de tal manera que permita al docente realizarla de forma adecuada, utilizando instrumentos apropiados para cada contenido, lo cual le permitirá realizar una evaluación oportuna y justa. En el libro “La evaluación de los estudiantes en la Educación Superior” de la Universitat de València (2007), se plantea que sí es el aprendizaje del estudiante, se debe considerar en el proceso: el recojo de evidencias sobre el aprendizaje, la aplicación de criterios de calidad y la emisión de un juicio de valor del aprendizaje de ese estudiante. (p. 8)

Para efecto de la presente investigación se ha considerado los siguientes ítems de evaluación: revisión de exámenes y de trabajos, entrega oportuna de calificaciones y evaluación justa. Como se aprecia, éstos son de carácter operativo.

En la revisión de exámenes y trabajos se consideran los criterios utilizados por el docente al momento de determinar el logro de las competencias; empero, desde la perspectiva estudiantil se aprecia que el profesor cumpla con esa etapa. Los alumnos sospechan que no se realiza ello y que por lo tanto la evaluación es mala.

Respecto de la entrega oportuna de calificaciones debe anotarse que es una obligación del docente y que ella se lleva a cabo en tres fases que establece la universidad. Todavía existe la premisa de que la nota es un factor significativo, esto en los alumnos. El hecho de que se incumpla genera malestar y quejas, lo que incluso es sancionado por la entidad universitaria.

Finalmente, tenemos a la evaluación justa. Los docentes señalan a ésta como fundamental, si fuera injusta, ello genera: malestar, desmotivación, crítica, comentarios negativos y hasta deserción. Los factores que apuntalan una evaluación justa son: equidad, honestidad y ética.

El Vicerrectorado Académico de la UCSM, a raíz de la pandemia y del cambio de condiciones en el proceso de enseñanza – aprendizaje, emitió la Directiva 08-VRACAD-2020, con el fin de garantizar una evaluación objetiva, equitativa y ponderada. A continuación, un resumen de lo más importante de la referida norma.

1. Debe haber comunicación fluida entre docente y estudiante, por diversos medios.
2. Predominar: diálogo, proximidad, paciencia y tolerancia.
3. La evaluación final de fase no debe tener carácter determinante para el estudiante.
4. Respetar el cronograma de evaluaciones, elaborado por cada Dirección de Escuela.
5. Profesor debe comunicar resultados de evaluación a estudiantes e ingresar las calificaciones al sistema en las fechas programadas.
6. En semana de evaluaciones NO se debe programar actividades académicas no evaluativas.
7. Flexibilidad y tolerancia con estudiantes que no rindieron evaluaciones en semana respectiva.
8. Estudiante puede presentar por otros medios electrónicos para presentar exámenes o trabajos en forma diferida.
9. Reclamos hasta 10 días posteriores de la presentación de trabajos o aplicación de exámenes.
10. Estudiante debe comunicar de manera oportuna problemas de salud, conectividad para justificar inasistencias o no presentar trabajos o rendir exámenes.

*Fuente:* Directiva 08-VRACAD-2020

#### 1.4 Relación docente - estudiantes

Arón y Milicic (1999), como se cita en Gallardo, y Reyes (2010), se refieren a la relación docente y estudiante, afirmando que: “Ha sido caracterizada como uno de los componentes del clima social de aula, parte de los elementos que configurarían la invisible convivencia interna de un grupo orientado a aprender un conocimiento específico”. (p. 82)

El proceso de enseñanza aprendizaje, cuando participan los docentes y estudiantes demandan una interacción; como se cita en Gallardo, et al., (2010), Casassus, si bien distingue entre ambos, los coloca como personas que en una interdependencia aprenden y reaprenden, unos de otros, otros de unos. (p. 82)

Gallardo et al., (2010), de la Pontificia Universidad Católica de Chile aporta considerando tres dimensiones: la personal, la bidireccional y la tripolar.

La personal comprender las características personales y profesionales del profesor y las de los estudiantes.

La bidireccional plantea una interacción entre el profesor y los estudiantes, aquí se define la relación entre ambos.

Y la tripolar, que incorpora el contenido y las competencias de egreso y de cada una de las asignaturas.

Así se establece una correlación entre lo que hace el docente y lo que el estudiante; este último de manera individual y colectiva. Esa correlación determinará el fin de la educación: el aprendizaje. (p. 83)

Para Allidiere (2004), la relación entre el Profesor y el alumno debe ser asimétrica, ésta relación es considerada un vínculo pedagógico el cual puede ser analizado desde diferentes aspectos que le permiten explicar la complejidad de estos. Estos vínculos pueden ser clasificados

desde: a) del lado del Profesor: i) las transferencias parentales, ii) rivalidades y alianzas fraternas; b) del lado de los alumnos: i) transferencias filiales, ii) demanda de amor, iii) transferencias eróticas y enamoramientos transferenciales. A través de esta clasificación trata de explicar las relaciones que se pueden dar entre los docentes y sus alumnos, explicando los cambios o las actitudes de un docente hacia su alumno como: un protector, como figura autoritaria, o desde el punto de vista narcisista; así también busca explicar cómo los jóvenes estudiantes pueden realizar desplazamientos afectivos hacia sus docentes, ambas posturas tanto del lado del profesor como del lado del alumno pueden favorecer el proceso enseñanza-aprendizaje. (p. 27-33)

Lo planteado por Allidiere (2004), pone en evidencia la necesidad de relaciones entre docentes y estudiantes que, demuestren empatía hacia sus alumnos pero siempre siguiendo principios éticos; explica también que los docentes pueden adoptar roles en los cuales toman posturas de padres protectores, o roles de compañeros cómplices; pero también es posible adoptar posturas narcisistas; todos estos aspectos deben ser evidenciados a través de una evaluación que permite identificar las características de esta relación. (p. 15-34)

#### **1.4.1 Habilidades socioemocionales**

Según Villaseñor (2017) las habilidades socioemocionales, también denominadas habilidades no cognitivas, se refieren a las conductas, actitudes y rasgos de personalidad que permiten que las personas comprendan y controlen sus emociones, señalen sus metas, practica la empatía, así como estructurar y desarrollar sus relaciones humanas para adoptar decisiones responsables.

La misma autora precisa que estas habilidades “determinan la manera en que las personas hacen las cosas”.

De esta forma, los profesores resultan ser competentes socioemocionalmente y por ende configuran sus emociones, gestionan el aprendizaje con efectividad, delimitan estándares de conducta, practican interacciones comprensivas y alentadoras con sus estudiantes; todo siempre hacia el objetivo ulterior del aprendizaje.

Para Gallego y Gallego (2004) las habilidades socioemocionales de un docente son:

- Conciencia Emocional: capacidad de reconocer las emociones.
- Control emocional: manejar las emociones.
- Empatía: destreza de relacionarse con los demás, preocupándose por sus necesidades o sentimientos.
- Capacidades de relación: mantener una relación fluida, entendiendo los diferentes puntos de vista y ser claro y tolerante.
- Resolución de problemas: resolver con equidad los conflictos.

Aplicado este enfoque a la investigación, y de acuerdo a la experiencia de la universidad intervenida, consideramos desagregar los siguientes ítems: empatía, ética, preocupación por estudiantes, trato con equidad, respeto con estudiantes, respeto a opiniones diferentes, reconocimiento de errores, atención de quejas, resolución de quejas y atención fuera del horario.

Con relación a la ética Alvarado señala que se la define como la “conformidad o disconformidad con la recta razón o como la ciencia que ordena los actos libres del hombre orientados a su fin último; la felicidad”.

Por lo tanto, el mismo autor concreta la definición afirmando que es “la ciencia de la rectitud de los actos humanos” (Alvarado, 2003).

También podemos colegir que la ética orienta o guía la conducta humana, en la que prevalecen los criterios que determinarán nuestros actos en una concepción que se traducirá en un modelo ideal.

En el caso de la Universidad Católica de Santa María en su Estatuto contempla; en el artículo 5 se mencionan 11 principios éticos; en el artículo 118 se refieren 18 deberes de los docentes; en el artículo 129 se establecen 19 deberes de los estudiantes.

En la misma norma estatutaria santamariana se especifica en el artículo 104:

Tribunal de Honor Universitario El Tribunal de Honor Universitario tiene como función emitir juicios de valor sobre toda cuestión ética, en la que estuviera involucrado algún miembro de la comunidad universitaria, y propone, según el caso, las sanciones correspondientes al Consejo Universitario. (Estatuto de la UCSM con adecuación a la Ley Universitaria N° 30220, s.f. p.39)

Esto se refuerza con Rodríguez, el que apunta que “la ética académica es aquella que se realiza en el entorno académico. Una conducta deshonesto no es buena, y cada estudiante y docente es responsable de sus propios actos”. (Rodríguez Ruiz, 2015, p.22)

Esto implica que tanto directivos, docentes, estudiantes y demás personas del entorno de una institución educativa, deban seguir una serie de normas o reglas para que de esta manera se desenvuelvan mejor en su ambiente de trabajo.

La enseñanza del docente al estudiante no solo transmite un cúmulo de conocimientos, sino una actitud ante la vida y sus semejantes. El trato de respeto entre docente y estudiante es esencial para la relación que estos compartirán.

### 1.4.2 Seguimiento académico

En cuanto al seguimiento académico, éste se constituye en vital dado que permite comprobar el acompañamiento que hace el docente en términos de control. Cada docente tiene sus estrategias y tácticas; así como sus criterios y evidencias. Tal como se le enfoca en el presente trabajo, y siempre de modo operativo, planteamos los siguientes aspectos: preocupación por el aprendizaje, reforzamiento de contenidos y utilidad de la enseñanza.

La preocupación por el aprendizaje, de parte del docente, es una actitud que los estudiantes perciben y valoran, porque muestra el interés que tiene, su dedicación que se plasmará en el esfuerzo que realice.

El reforzamiento de contenidos (*feed back*) es un componente educativo muy importante para que se logre el aprendizaje que depende de la evaluación que haga el profesor. Esto es, en el proceso de enseñanza – aprendizaje, que el alumno debe saber estimar.

La utilidad del aprendizaje es una cuestión terminal en la percepción que reconozca el estudiante respecto al desempeño docente. Le sirvió o no lo que se desarrolló en las sesiones de aprendizaje. Es casi la culminación del servicio educativo universitario.

## 3 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La percepción que los alumnos tienen sobre el desempeño de sus docentes, es un tema que ha generado diferentes investigaciones tanto a nivel local como internacional, sin embargo, no se ha registrado una investigación que evalúe la opinión docente en el marco de la COVID 19, y cómo la virtualidad podría afectar la opinión que tienen los estudiantes del desempeño de sus docentes; en los siguientes párrafos presentamos las investigaciones que sirven de antecedentes para la presente investigación.

### 3.1 Antecedentes internacionales

Serrano, E., Hernández, A. (2020), abordan el tema de *"Desarrollo de un cuestionario de evaluación de la competencia docente en línea"* Universidad Autónoma de Baja California, UABC (México).

#### **Llegando a la siguiente conclusión:**

Los autores consideran que es importante encontrar congruencia entre la evaluación docente y las demandas institucionales, las mismas que deben reflejarse en el instrumento utilizado. Afirman también que es importante considerar el uso de metodologías que permitan realizar un levantamiento de evidencias adecuado y de validez, y que estén adecuados a la teoría. Siendo estos aspectos importantes para lograr obtener información válida que permita la retroalimentación y toma de decisiones.

### 3.2 Antecedentes nacionales.

Enrique, O., (2012), aborda el tema de *"Autoevaluación del docente y la Evaluación de su desempeño por sus alumnos En una institución educativa de la Región Callao"* Universidad San Ignacio de Loyola.

#### **Llegando a la siguiente conclusión:**

El autor de la investigación describe un alumno conocedor de las características resaltantes de una buena práctica docente, por lo cual poseen una actitud crítica que no puede ser subestimada. Para los alumnos descritos por el autor los docentes deben contar con una exposición clara, respuestas claras y al momento de asignar las calificaciones que estas sean justas, siendo las dos

primeras dimensiones relacionadas con la actividad enseñanza-aprendizaje y la tercera está relacionada con la dimensión de evaluación del aprendizaje.

### 3.3 Antecedentes locales.

Vargas, E. (2017), aborda el tema de *“Opinión de estudiantes sobre el desempeño laboral de docentes de la Especialidad Tecnológica de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz 2016”* Universidad Católica de Santa María.

#### **Llegando a la siguiente conclusión:**

En su investigación precisa que uno de los factores más resaltantes para los estudiantes es el desarrollo de un ambiente de respeto y confianza, los estudiantes valoran en sus docentes aspectos como el compromiso, entusiasmo, que consideren sus necesidades. Otro factor valorado, y que se relaciona directamente con actitudes propias del proceso enseñanza-aprendizaje es que, el docente propicie el deseo de aprender y la curiosidad en los alumnos. Valoran que sus docentes los escuchen y tomen en cuenta su opinión

## 4 HIPÓTESIS, VARIABLE(S) E INDICADOR(ES)

### 4.1 Hipótesis

Dado que para el éxito del proceso enseñanza- aprendizaje, la participación del docente es primordial, siendo su desempeño uno de los factores determinantes para que los estudiantes alcancen las competencias esperadas en un programa de estudios; y que la relación docente - estudiante, varía considerablemente por el entorno en el cual se desarrolla, pudiendo ser este físico o virtual y que durante el año 2020 debido a la pandemia COVID-19, la asistencia a las instituciones educativas fue completamente restringida para evitar el contagio, es así que se optó por la enseñanza virtual, haciendo uso de diferentes plataformas digitales, a través de las cuales se desarrolló el proceso enseñanza – aprendizaje en el semestre 2020 – 1 y 2020 – 2, convirtiéndose las sesiones de aprendizaje en 100% virtuales. Es probable que la opinión del desempeño docente y la relación docente-estudiante del tercio superior del segundo semestre, sea positiva; existiendo una correlación entre el desempeño docente y la relación docente–estudiante; lo que favorece el aprendizaje.

#### 4.2 Cuadro de análisis de variable(s) e indicadores(es)

Variable	Indicadores	Subindicadores
Opinión del desempeño docente	Didáctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio de asignatura</li> <li>- Motivación para aprender</li> <li>- Promoción para participación</li> <li>- Claridad de instrucciones</li> <li>- Dinamismo de sesiones</li> <li>- Actualización de contenidos</li> <li>- Culminación de contenidos</li> </ul>
	Materiales didácticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones digitales</li> <li>- Materiales educativos</li> <li>- Bibliografía utilizada</li> </ul>
	Virtualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad informática</li> <li>- Dominio de plataforma virtual.</li> <li>- Dominio de Internet en sesiones</li> <li>- Orden de aula virtual</li> <li>- Utilidad de aprendizaje de aula virtual</li> </ul>
	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de exámenes</li> <li>- Revisión de trabajos</li> <li>- Evaluación justa</li> <li>- Entrega oportuna de notas</li> </ul>
Relación docente-estudiante	Habilidades socioemocionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Ética</li> <li>- Preocupación por estudiantes</li> <li>- Trato con equidad</li> <li>- Respeto con estudiantes</li> <li>- Respeto de opiniones diferentes</li> <li>- Reconocimiento de errores</li> <li>- Atención de quejas</li> <li>- Resolución de quejas</li> <li>- Atención fuera del horario</li> </ul>
	Seguimiento académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilidad de enseñanza</li> <li>- Preocupación por aprendizaje</li> <li>- Reforzamiento de contenidos</li> </ul>



## CAPÍTULO II

# PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

## 1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

### 1.1 Técnica

Para la realización de la presente investigación se utilizó la encuesta para las dos variables.

### 1.2 Instrumento

El instrumento considerado fue un cuestionario directo y estructurado, el cual fue distribuido a los alumnos por medio de su correo electrónico institucional. Se consideró 32 preguntas cerradas con una Escala de Likert del 1 al 4, con lo cual se pudo medir de manera objetiva y confiable los indicadores de las dos variables correlacionales

Para el orden de las preguntas se utilizaron dos criterios: el razonamiento de los estudiantes para responder la temática investigada y que las contestaciones expresen la mayor cercanía con lo que ocurre en la realidad.

Dicho instrumento fue validado por:

- Dr. Olger Gutiérrez Aguilar
- Mg. Federico Rosado Zavala
- Mg. Amely Palza Monrroy

<b>ESCALA DE LIKERT</b>	
1	Muy malo (a)
2	Malo (a)
3	Bueno (a)
4	Muy bueno (a)

### 1.3 Técnicas e instrumentos

Variable	Indicadores	Subindicadores	Técnica	Instrumento	Ítem
Opinión del desempeño docente	Didáctica	- Dominio de asignatura - Motivación para aprender - Promoción para participación - Claridad de instrucciones - Dinamismo de sesiones - Actualización de contenidos - Culminación de contenidos	Encuesta	Cuestionario	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	Materiales didácticos	- Presentaciones digitales - Materiales educativos - Bibliografía utilizada			1, 2, 3
	Virtualidad	- Habilidad informática - Dominio de plataforma virtual. - Dominio de Internet en sesiones - Orden de aula virtual - Utilidad de aprendizaje de aula virtual			11, 12, 13, 14, 15
	Evaluación	- Revisión de exámenes - Revisión de trabajos - Evaluación justa - Entrega oportuna de notas			28, 29, 30, 32
Relación docente-estudiantes	Habilidades socioemocionales	- Empatía - Ética - Preocupación por estudiantes - Trato con equidad - Respeto con estudiantes - Respeto de opiniones diferentes - Reconocimiento de errores - Atención de quejas - Resolución de quejas - Atención fuera del horario	Encuesta	Cuestionario	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25
	Seguimiento académico	- Utilidad de enseñanza - Preocupación por aprendizaje - Reforzamiento de contenidos			26, 27, 31

## **2 CAMPO DE VERIFICACIÓN**

### **2.1 Ámbito geográfico**

La universidad se encuentra ubicada en la ciudad de Arequipa, en el distrito de Arequipa siendo su dirección urbanización San José s/n.

### **2.2 Unidades de estudio**

#### **2.2.1 *Universo cualitativo***

Estudiantes del tercio superior del segundo semestre de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María.

Los alumnos del tercio superior son los que por su rendimiento académico se encuentra en el primer tercil, esto es considerando su promedio de calificaciones en las asignaturas del segundo semestre.

#### **2.2.2 *Universo cuantitativo***

El tercio superior del segundo semestre de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia está conformado por 40 estudiantes, los que participarán en su totalidad en la presente investigación.

### **2.3 Ubicación temporal**

Por la pandemia COVID-19, el Gobierno del Perú para resguardar la salud de sus ciudadanos determinó que las instituciones educativas debían realizar sus actividades de forma

virtual, es así que la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia adecuó el desarrollo de las actividades lectivas a la modalidad virtual en los semestres 2020-1 y 2020-2.

### **3 Ejecución de la recolección de datos**

Para la estrategia de recolección se hizo lo siguiente:

1. Se pidió permiso a la Dirección de la Escuela.
2. Se solicitó la lista de estudiantes, con sus correos electrónicos a través de la Dirección de Escuela de Publicidad y Multimedia de la UCSM.
3. Se enviaron los correos electrónicos a los estudiantes de la Escuela.
4. Se utilizó un texto de asunto y de cuerpo del mensaje motivador, para que respondan el cuestionario.
5. De acuerdo a la tasa de respuesta, se procedió a utilizar llamadas telefónicas a los que no respondieron el cuestionario.



# **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS**

## 1 Sistematización, análisis e interpretación de los resultados (variables y/o indicadores)

Este capítulo contiene los resultados de la investigación, los datos fueron procesados en el programa estadístico informático utilizado en las ciencias sociales: SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), versión 2016.

A los datos se les aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach y coeficiente de correlación de Pearson.

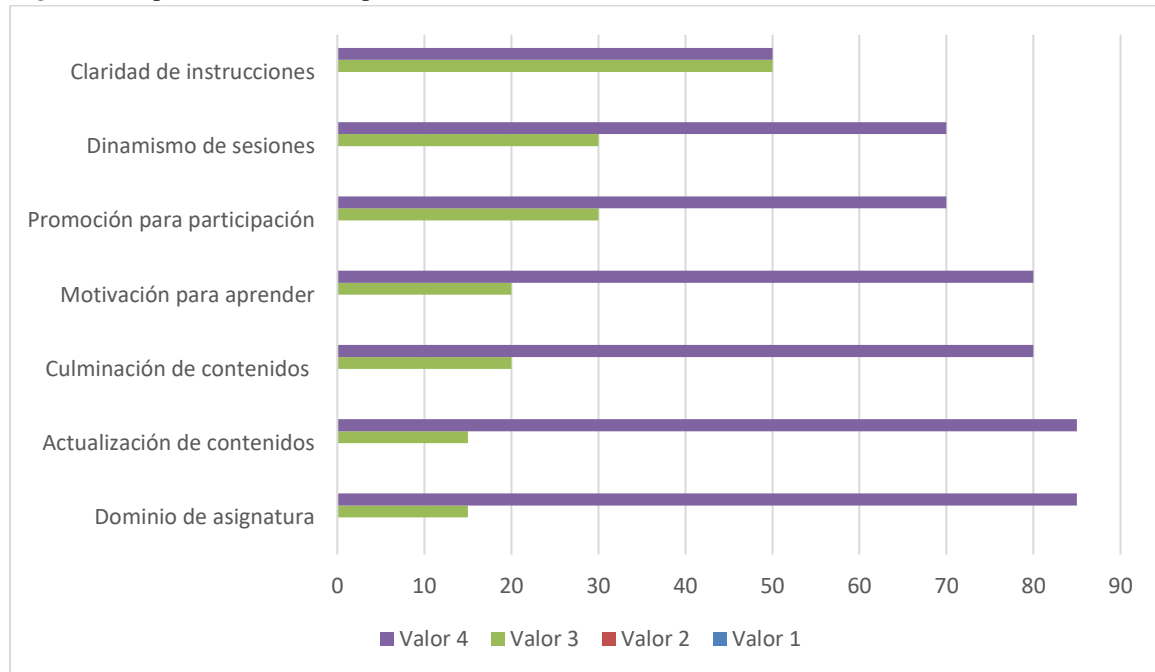
Para mostrar los resultados se utilizó tablas y figuras, que contienen los datos estadísticos, con sus correspondientes interpretaciones.

**Tabla N° 1: Opinión del desempeño docente en cuanto a la didáctica**

Subindicador	Escala							
	1		2		3		4	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Dominio de asignatura	0	0	0	0	6	15	34	85
Actualización de contenidos	0	0	0	0	6	15	34	85
Culminación de contenidos	0	0	0	0	8	20	32	80
Motivación para aprender	0	0	0	0	8	20	32	80
Promoción para participación	0	0	0	0	12	30	28	70
Dinamismo de sesiones	0	0	0	0	12	30	28	70
Claridad de instrucciones	0	0	0	0	20	50	20	50

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1: Opinión del Desempeño Docente en Cuanto a la Didáctica



La Tabla N°. 1 referida a la opinión del desempeño docente en cuanto a la didáctica, presenta los resultados de los siete subindicadores medidos en los estudiantes de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia Covid-19.

Los siete subindicadores se organizan, conformando tres grupos de acuerdo a los porcentajes obtenidos, para una mejor interpretación de los resultados.

En el primero, con 80-85% de máxima calificación (4), encontramos los subindicadores: dominio de la asignatura, actualización de contenidos, culminación de contenidos y motivación para aprender. Esto es muy significativo, dado que los estudiantes valoran que los docentes están calificados para la enseñanza. El dominio expresa la idoneidad del profesor con la asignatura y se evidencia en el nivel de actualización de los contenidos de la misma. Igualmente, se demuestra

que los estudiantes perciben que existe un cumplimiento de los contenidos programados en el silabo de la asignatura. Esto se relaciona con la opinión estudiantil favorable a la motivación del profesor para que los estudiantes aprendan.

En el segundo, con 70% de máxima calificación (4), encontramos los subindicadores: promoción para la participación y dinamismo de sesiones. Los estudiantes afirman que sus docentes siempre promueven la participación en las sesiones de aprendizaje; esto lo consideran muy positivo; demostrando que quieren ser parte activa y colaborativa del proceso enseñanza-aprendizaje. Por eso también destacan el dinamismo de estas sesiones, que se une al subindicador anterior.

En el tercero, con 50% de máxima calificación (4), encontramos el subindicador: claridad de instrucciones. Esto podría deberse a la virtualidad de las sesiones de aprendizaje, lo que fue una experiencia inédita tanto para los docentes como para los estudiantes.

Si bien distinguimos tres grupos de opiniones; sin embargo, la calificación de los siete subindicadores tiene una puntuación mínima, en la escala de 3. Esto es, que el 100% de los estudiantes atribuye con una opinión “buena” la didáctica que utilizan los docentes de la escuela profesional intervenida.

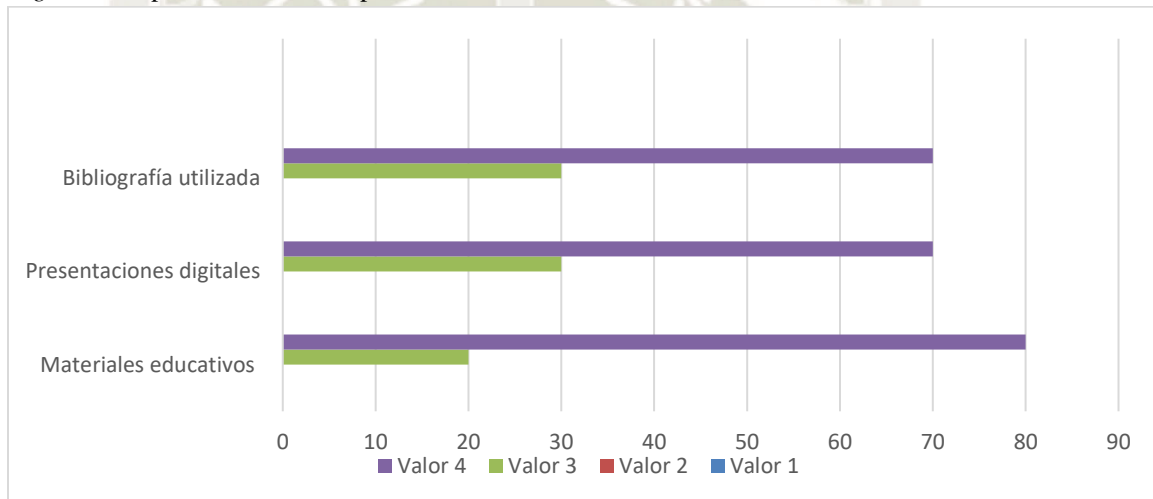
Este resultado es sustancial para la escuela profesional, dado que como señala Zabalza (2010), la didáctica es una de las características centrales del desempeño docente, sin la cual es imposible lograr el aprendizaje de los estudiantes. (p. 388 – 414)

**Tabla N° 2: Opinión del desempeño docente en cuanto a los materiales didácticos**

Subindicador	Escala							
	1		2		3		4	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Materiales educativos	0	0	0	0	8	20	32	80
Presentaciones digitales	0	0	0	0	12	30	28	70
Bibliografía utilizada	0	0	0	0	12	30	28	70

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 2:** Opinión del Desempeño Docente en Cuanto a los Materiales Didácticos



La Tabla N°. 2, referida a la opinión del desempeño docente en cuanto a los materiales y contenido educativo utilizados, presenta los resultados de los tres subindicadores, los cuales hacen referencia a los materiales y contenidos educativos que son utilizados por los docentes de la Escuela Profesional, que los agruparemos en dos grupos.

Los resultados muestran que al preguntar a los estudiantes sobre el material educativo que usan sus docentes, el 80% de ellos otorgan el puntaje más alto de calificación (4); los materiales educativos ayudan al docente en el proceso enseñanza - aprendizaje, la obtención de este valor en

los resultados nos evidencia que los encuestados valoran positivamente los materiales utilizados por sus docentes, factor importante ya que son estos los que permiten el aprendizaje.

Tomando en consideración lo propuesto por Bautista, Borges y Forés (2016), quienes consideran que los materiales no solo se deben ver como multimediáticos, es que se evalúa de forma independiente el subindicador presentaciones digitales, las cuales fueron evaluadas por los alumnos con la máxima calificación (4) en un 70%; las presentaciones, que debido a la virtualidad, jugaron un papel importante al momento de consolidar el aprendizaje durante la pandemia por COVID-19 en el 2020; han sido utilizadas de forma apropiada por los docentes, permitiéndoles entregar contenidos teóricos en diferentes formatos a sus estudiantes. Este valor muestra que los estudiantes aprecian las presentaciones digitales, siendo elementos que aportan a su aprendizaje.

El subindicador “bibliografía utilizada”, con 70% de máxima calificación (4), dada por los estudiantes, evidencia que los contenidos teóricos entregados por los docentes como resultado de una bibliografía adecuada es valorado positivamente por los estudiantes. Cumpliéndose lo propuesto por Bautista, Borges y Forés (2016), quienes afirman que los contenidos no solo deben ser los interpretados por el docente, sino que estos deben incluir la totalidad de la información, tal es así que los autores, teorías, modelos, etc., deben ser considerados en los materiales didácticos permitiendo a los estudiantes contar con un panorama amplio de los contenidos a ser tratados.

**Tabla N° 3: Opinión del desempeño docente en cuanto a la virtualidad**

Subindicador	Escala							
	1		2		3		4	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Habilidad informática	0	0	0	0	12	30	28	70
Dominio de plataforma virtual	0	0	0	0	12	30	28	70
Dominio de Internet en sesiones	0	0	0	0	12	30	28	70
Utilidad de aprendizaje en aula virtual	0	0	0	0	12	30	28	70
Orden de aula virtual	0	0	0	0	20	50	20	50

**Fuente:** Elaboración propia.

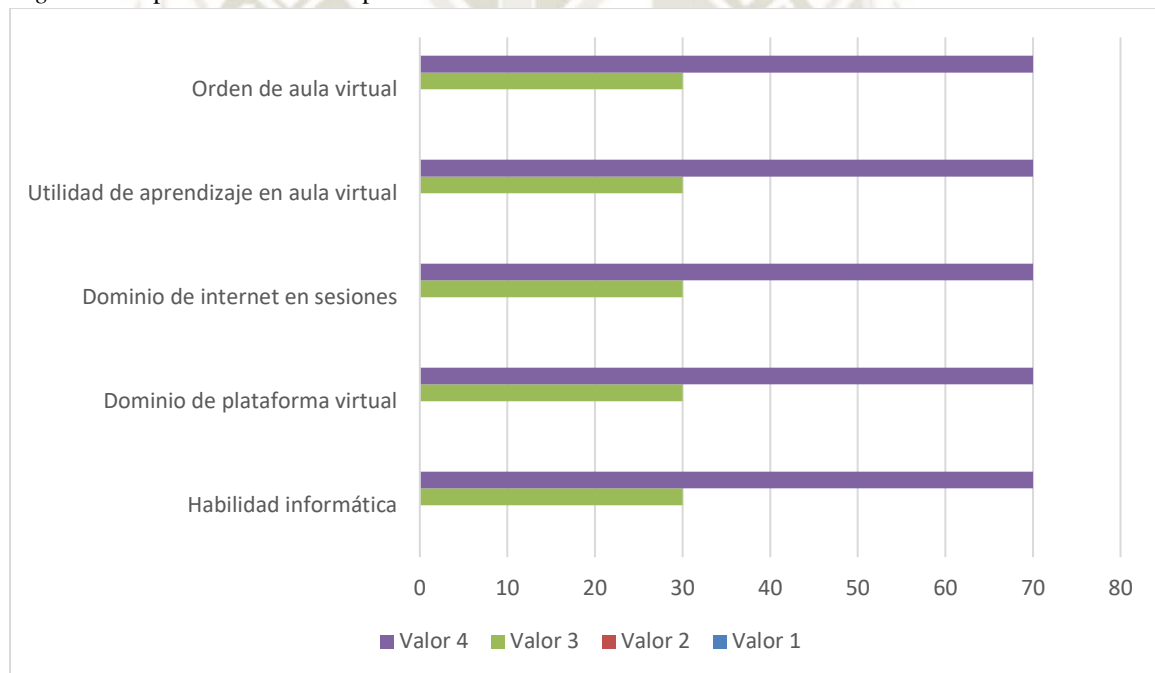
La Tabla N°. 3 sobre opinión del desempeño docente en cuanto a la virtualidad, muestra los resultados de la evaluación de cinco subindicadores, los cuales para una mejor interpretación los agruparemos en dos grupos, el primero conformado por “habilidad informática, dominio de plataforma virtual y dominio de Internet en sesiones, y en el segundo grupo estarán: “utilidad de aprendizaje en aula virtual y orden de aula virtual”.

En el primer grupo, con 70% de máxima calificación (4) en los tres subindicadores, el valor nos muestra que los estudiantes aprecian en sus docentes habilidades en el manejo de las herramientas digitales de aprendizaje, lo cual implica el contar con destrezas en el manejo de LMS para e-learning, así como el dominio de la infraestructura digital como lo es Internet, al momento de participar en el proceso enseñanza-aprendizaje. Que los estudiantes valoren positivamente estos subindicadores evidencian que los docentes de la Escuela han logrado utilizar las tecnologías educativas de forma adecuada, ya que su presencia no ha significado para los estudiantes un disruptor en su aprendizaje.

El segundo grupo de subindicadores, tiene valores de 70% con la calificación máxima (4) en cuanto a utilidad de aprendizaje en aula virtual y un 50% con la calificación máxima (4)

otorgado al subindicador “orden de aula virtual”, si bien ambos hacen referencia al contenido que los docentes ponen a disposición de los estudiantes, tiene fines diferentes, el primero hace referencia a disponibilidad de los contenidos y el segundo hace referencia a accesibilidad de estos. Los estudiantes valoran positivamente ambos, sin embargo, existe una diferencia de 20%, entre uno y el otro, lo cual evidencia que los estudiantes perciben los contenidos como útiles para su aprendizaje; sin embargo, es importante establecer patrones para ordenar los contenidos de tal forma que los estudiantes accedan a la información sin esfuerzo adicional.

Figura 3: Opinión del Desempeño Docente en Cuanto a la Virtualidad

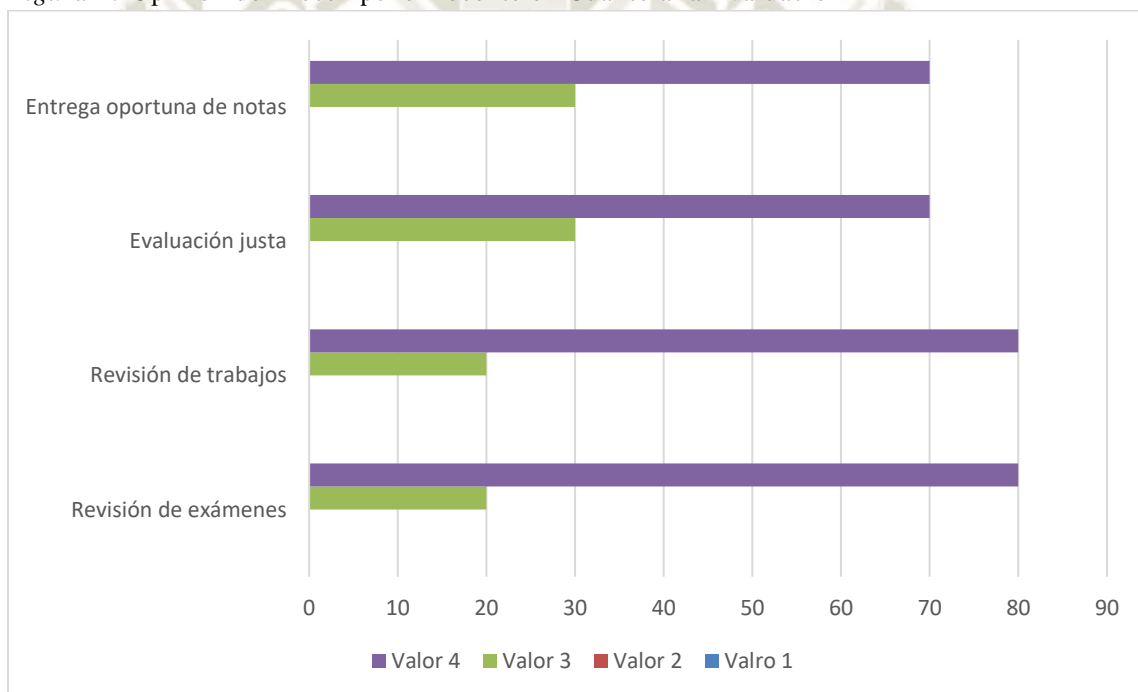


**Tabla N° 4: Opinión del desempeño docente en cuanto a la evaluación**

Subindicador	Escala							
	1		2		3		4	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Revisión de exámenes	0	0	0	0	8	20	32	80
Revisión de trabajos	0	0	0	0	8	20	32	80
Evaluación justa	0	0	0	0	12	30	28	70
Entrega oportuna de notas	0	0	0	0	12	30	28	70

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4: Opinión del Desempeño Docente en Cuanto a la Evaluación



La Tabla N°. 4 opinión del desempeño docente en cuanto a la evaluación, presenta los resultados de cuatro subindicadores, interpretaremos juntos los dos primeros: revisión de exámenes y revisión de trabajos; y el tercer y cuarto subindicador los interpretaremos de forma independiente.

En el primer grupo, con 80% de máxima calificación (4), este valor es muy significativo, ya que muestra que los estudiantes consideran que sus docentes realizan la revisión de trabajos y exámenes, aspectos que les aseguran completar el proceso enseñanza - aprendizaje, ya que permiten el contar con un *feedback*, y permite a los docentes identificar si las estrategias aplicadas son las adecuadas.

El subindicador “evaluación justa”, es calificado con la máxima calificación en un 70%, dado que perciben que sus docentes realizan ésta; el no contar con el 100% puede deberse a aspectos directamente relacionados con la participación de la tecnología y el acceso a ella; ya que la evaluación implica también aspectos de seguimiento y oportunidad de mejora.

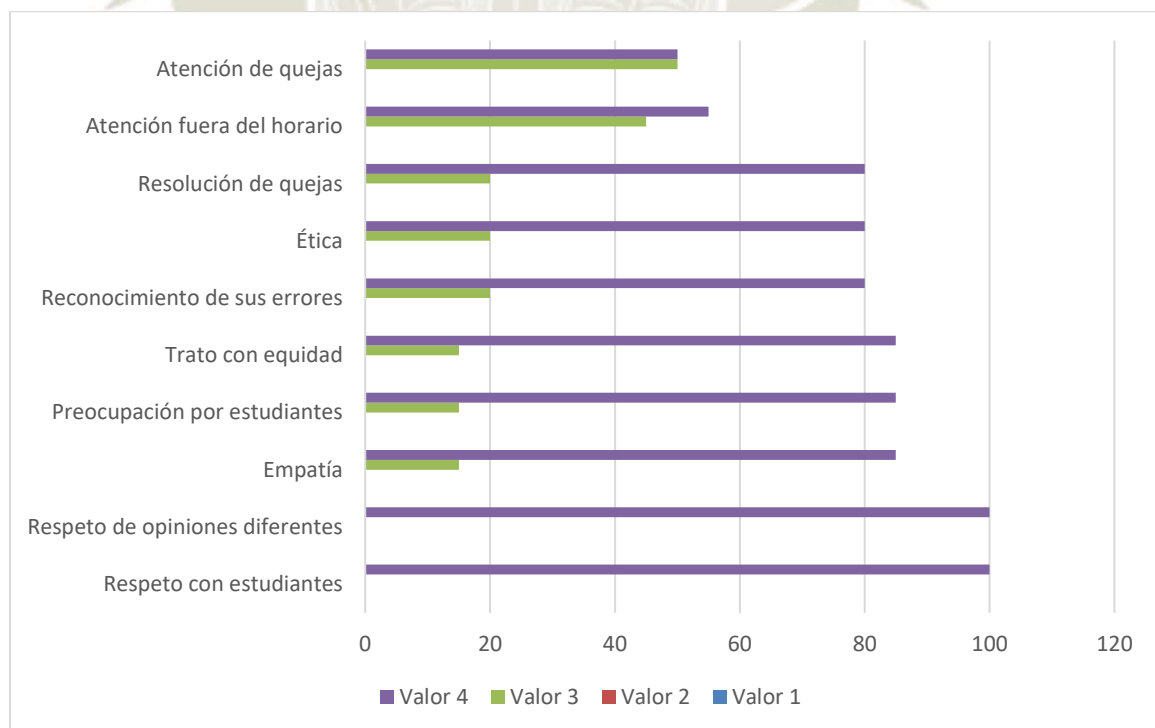
En cuanto al subindicador entrega oportuna de las notas, este ha sido evaluado con un 70% de la calificación máxima (4), este resultado evidencia que los estudiantes afirman que sus docentes siempre entregan de forma oportuna las notas, y muestran que los estudiantes valoran ser parte activa del proceso enseñanza-aprendizaje, ya que el conocer sus notas les permite identificar sus logros, siendo estas el resultado del recojo de evidencias, como lo son los exámenes y trabajos. (Universitat de València, 2007, p. 8)

**Tabla N° 5: Relación docente – estudiante y las habilidades socioemocionales del docente**

Subindicador	Escala							
	1		2		3		4	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Respeto con estudiantes	0	0	0	0	0	0	40	100
Respeto de opiniones diferentes	0	0	0	0	0	0	40	100
Empatía	0	0	0	0	6	15	34	85
Preocupación por estudiantes	0	0	0	0	6	15	34	85
Trato con equidad	0	0	0	0	6	15	34	85
Reconocimiento de sus errores	0	0	0	0	8	20	32	80
Ética	0	0	0	0	8	20	32	80
Resolución de quejas	0	0	0	0	8	20	32	80
Atención fuera del horario	0	0	0	0	18	45	22	55
Atención de quejas	0	0	0	0	20	50	20	50

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5: Relación Docente – Estudiante y las Habilidades Socioemocionales del Docente



La Tabla N°. 5 referida a la relación docente – estudiante y las habilidades socioemocionales del docente, presenta los resultados de los diez subindicadores medidos en los estudiantes del tercio superior del segundo semestre de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia Covid-19.

Los diez subindicadores se organizan, de acuerdo a los resultados, en 3 grupos.

En el primero, con 100% de máxima calificación (4), encontramos los subindicadores: respeto con estudiantes y respeto de opiniones diferentes. El reconocimiento de que el profesor respeta a los estudiantes contiene las siguientes connotaciones: cortesía, amabilidad, cordialidad y urbanidad. Mientras que, el respeto de las opiniones diferentes se refiere a las de los estudiantes, sobre los contenidos desarrollados en la asignatura. Esto propicia que el aprendizaje no se vuelve contemplativo y promueve en los estudiantes un pensamiento crítico dentro de un ambiente de tolerancia universitaria.

En el segundo, con 80-85% de máxima calificación (4), encontramos los subindicadores: empatía, preocupación por estudiantes, trato con equidad, reconocimiento de sus errores, ética y resolución de quejas.

Aquí advertimos una vinculación entre: empatía, preocupación por estudiantes y reconocimiento de sus errores. El término empatía ha cobrado mucho significado en el proceso educativo, supone que el docente se pone en el lugar de sus estudiantes para impulsar el aprendizaje; además que indica que él es el primero en demostrar esas cualidades. Lo mismo ocurre con los otros tres subindicadores: ética, trato con equidad y resolución de quejas. El término ética se visibiliza cuando se practica la equidad y se solucionan los problemas de forma justa. Entonces,

si el docente es empático y ético, no sólo hay un reconocimiento a sus habilidades, si no que ello contribuye decididamente al aprendizaje de los estudiantes.

En el tercero, con 50-55% de máxima calificación (4), encontramos los subindicadores: atención fuera del horario y atención de quejas. Es muy probable que en éstos no hallemos una calificación similar a los anteriores, dado el 100% de la virtualidad de las sesiones de aprendizaje, aun así, la calificación es positiva.

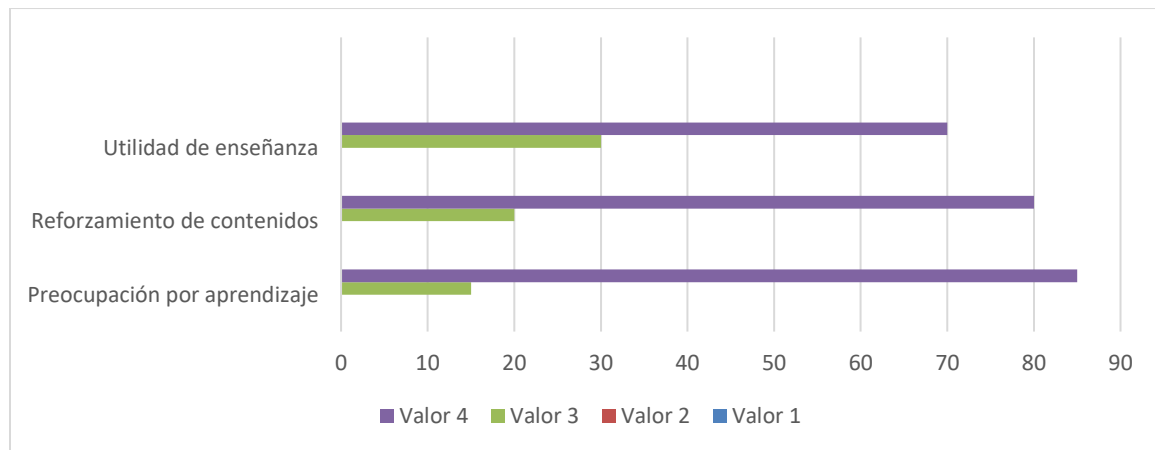
Como en las tablas anteriores, si bien distinguimos tres grupos de opiniones; sin embargo, la calificación de los diez subindicadores tiene una puntuación mínima, en la escala, de 3. Esto es, que el 100% de los estudiantes atribuye con una opinión “buena” la calificación de las habilidades socioemocionales de los docentes de la escuela profesional intervenida.

**Tabla N° 6: Relación docente – estudiante y el seguimiento académico**

Subindicador	Escala							
	1		2		3		4	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Preocupación por aprendizaje	0	0	0	0	6	15	34	85
Reforzamiento de contenidos	0	0	0	0	8	20	32	80
Utilidad de enseñanza	0	0	0	0	12	30	28	70

**Fuente:** Elaboración propia

Figura 6: Relación Docente – Estudiante y el Seguimiento Académico



La Tabla N°. 6 referida a la relación docente – estudiante y el seguimiento académico, presenta los resultados de los tres subindicadores medidos en los estudiantes del tercio superior del segundo semestre de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, durante la pandemia Covid-19.

Los tres subindicadores se organizan, de acuerdo a los resultados, en 2 grupos.

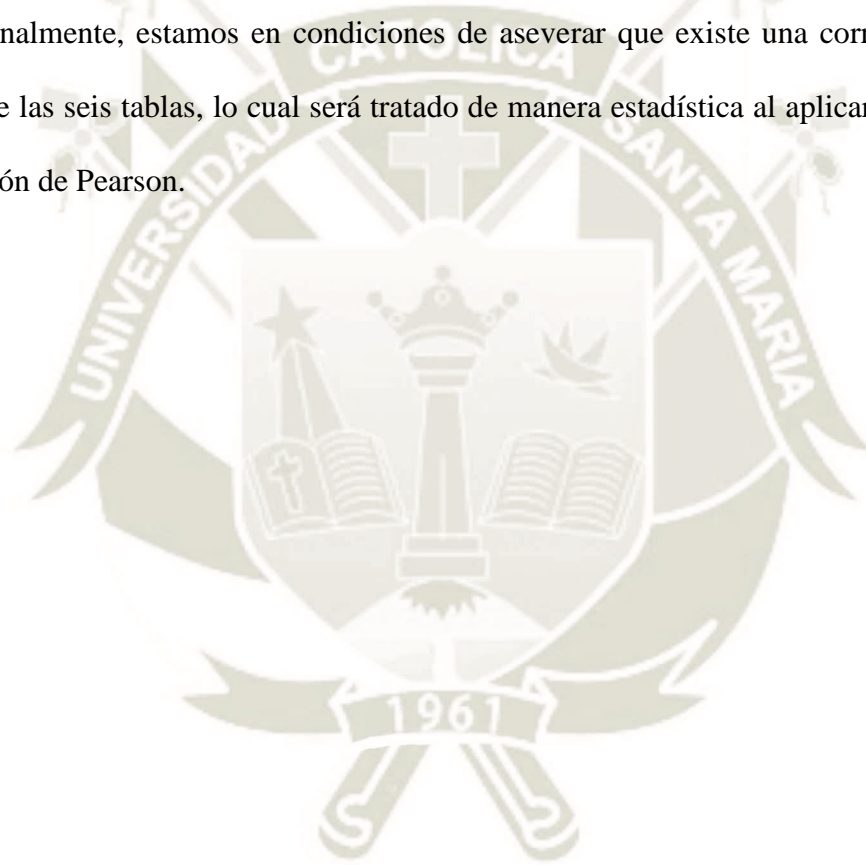
En el primero, con 80-85% de máxima calificación (4), encontramos los subindicadores: preocupación por el aprendizaje y reforzamiento de contenidos. Como en las tablas anteriores, observamos una probable relación entre las respuestas. En este caso, la preocupación que perciben los estudiantes de parte de su profesor para que aprendan y su interés por reforzar los contenidos del aprendizaje.

En el segundo, con 70% de máxima calificación (4), encontramos al subindicador: utilidad de enseñanza. Podemos afirmar que esta respuesta es casi terminal, dado que los estudiantes opinan

que el desempeño de sus docentes conlleva a un aprendizaje provechoso para su formación universitaria.

Al igual que en las tablas anteriores, si bien distinguimos dos grupos de opiniones; sin embargo, la calificación de los tres subindicadores tienen una puntuación mínima, en la escala, de 3. Esto es, que el 100% de los estudiantes atribuye con una opinión “buena” la calificación de las habilidades emocionales de los docentes de la escuela profesional intervenida.

Y, finalmente, estamos en condiciones de aseverar que existe una correlación entre los resultados de las seis tablas, lo cual será tratado de manera estadística al aplicarse el Coeficiente de Correlación de Pearson.



**Tabla N° 7: Correlación entre la opinión del desempeño docente y la relación docente-estudiante**

		Prom var1	Prom var2
<b>Prom var1</b>	Correlación de Pearson	1	0,930
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
<b>Prom var2</b>	Correlación de Pearson	0,930	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

**Fuente:** Elaboración propia

Para este procedimiento estadístico, primero se calculó el Coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). Aplicado el software SPSS, el resultado fue: 0.987; lo cual significa que la fiabilidad de los datos es muy alta y por ende se puede continuar con el siguiente paso estadístico.

Luego, siempre mediante el SPSS se calculó el Coeficiente de Correlación de Pearson (r). Aplicados los procedimientos matemáticos, que se adjuntan en anexos, los resultados fueron los que aparecen en la Tabla 7.

De acuerdo a la escala de esta correlación:

*Figura 7: Coeficiente de correlación*



Los resultados evidencian que al existir una relación entre la opinión del desempeño docente y la relación docente-estudiante, es posible afirmar que la labor docente es percibida de forma positiva considerando que el desempeño docente, según Henard y Leprince, (2008), debe cumplir con dimensiones como la gestión profesional y el ejercicio de la docencia, aspectos que los alumnos han valorado positivamente en opciones como la didáctica utilizada, el uso de los materiales didácticos, la evaluación, los mismos que se han evaluado en relación a un entorno virtual.

Siendo la didáctica la que plantea que son los estudiantes lo más importante, esta relación nos refleja que el trabajo realizado por los docentes de la Escuela ha podido ser percibido por los estudiantes de forma positiva lo cual ofrece una buena relación con sus docentes.

Por consiguiente, sí existe una correlación entre la opinión del desempeño docente y la relación docente - estudiante. Es decir, en el contexto de la pandemia Covid-19, los estudiantes del tercio superior del segundo semestre de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa asocian intensamente las dos variables; en consecuencia, es muy probable afirmar que, si una de las dos descendiera en su calificación, afectaría de manera negativa a la otra, conllevando a un mal resultado en el aprendizaje. Por otro lado, se demuestra que entre las variables existe una relación indesligable e interdependiente.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los estudiantes de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa tienen una opinión positiva del desempeño de sus docentes, durante la pandemia Covid-19. La didáctica, materiales y contenido educativo, la virtualidad y la evaluación son considerados componentes significativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje; destacando el dominio de la asignatura, actualización de contenidos, materiales educativos, habilidad informática, dominio de plataforma virtual y uso de internet en sesiones, revisión de exámenes y de trabajos.

**SEGUNDA:** Los estudiantes de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa consideran que la relación docente-estudiante es buena con una mayor tendencia a ser muy buena, durante la pandemia Covid-19. No existe ninguna calificación mala ni muy mala. Las competencias socioemocionales del docente y el seguimiento académico son valoradas como elementos que contribuyen decididamente al proceso de enseñanza-aprendizaje; destacando: respeto con estudiantes y a opiniones diferentes y preocupación por el aprendizaje

**TERCERA:** Mediante el coeficiente de correlación de Pearson se ha obtenido una correlación positiva e intensa, por lo tanto, para el éxito del proceso enseñanza-aprendizaje, la participación del docente es primordial, siendo su desempeño uno de los factores determinantes para que los estudiantes alcancen las competencias esperadas en un programa de estudios y que la relación

docente – estudiante es asociada en la misma magnitud, resultando categórica para el logro del perfil académico. Así, ambas variables son indesligables e interdependientes.

Por lo tanto, los objetivos fueron cumplidos y la hipótesis, demostrada.



## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** La Escuela Profesional debe realizar una investigación cualitativa para identificar las causas de las calificaciones obtenidas. En esta es recomendable que intervengan los grupos de interés: docentes y estudiantes. De esta forma se optimizará su informe para la renovación de su acreditación ante SINEACE.

**SEGUNDA:** La Escuela Profesional debe considerar el instrumento utilizado en esta investigación u optimizarlo, para una aplicación cuya periodicidad se recomienda sea en tres momentos: al inicio, durante y posterior al desarrollo del semestre académico; lo cual permitirá definir o redefinir sus objetivos y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

## PROPUESTA

### 1. Denominación

Taller de Didáctica Universitaria Virtual aplicada a la publicidad y multimedia.

### 2. Descripción

Para la realización de la propuesta se tomará como referencia los resultados obtenidos en la investigación, estos serán el punto de partida de las actividades que se realizarán en el taller.

Los docentes deben participar de forma activa, y al finalizar el taller se elaborará un plan de mejora para la Escuela Profesional.

### 3. Competencias

- 3.1. Utiliza las tecnologías para acceder, obtener, organizar, evaluar, crear y comunicar información facilitándole un pleno desenvolvimiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- 3.2. Resuelve problemas de información, comunicación y conocimiento en el proceso educativo soportado en las tecnologías utilizadas en e-learning.

### 4. Etapas

#### 4.1. Identificar fortalezas y debilidades

- Los docentes y jefes de prácticas se organizarán en las áreas curriculares de la Escuela Profesional.
- En cada área se desarrollarán los contenidos.
- Luego cada coordinador de área expondrá y el pleno contribuirá con críticas y aportes.

- El taller permitirá una comunicación y exposiciones horizontales e interactivas.

## 5. Contenidos

5.1. Autoevaluación de metodología didáctica.

5.2. Experiencias positivas.

5.3. Experiencias negativas.

5.4. Plan de mejora 2022.

## 6. Modalidad

Semipresencial.

33% presencial, 66% virtual.

## 7. Participantes

Docentes y jefes de prácticas ordinarios y contratados de la Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia.

## 8. Cronograma

Actividad	Días
Taller por áreas	5
Exposición de áreas	5

## 9. Peso Académico

Cinco (5) créditos.

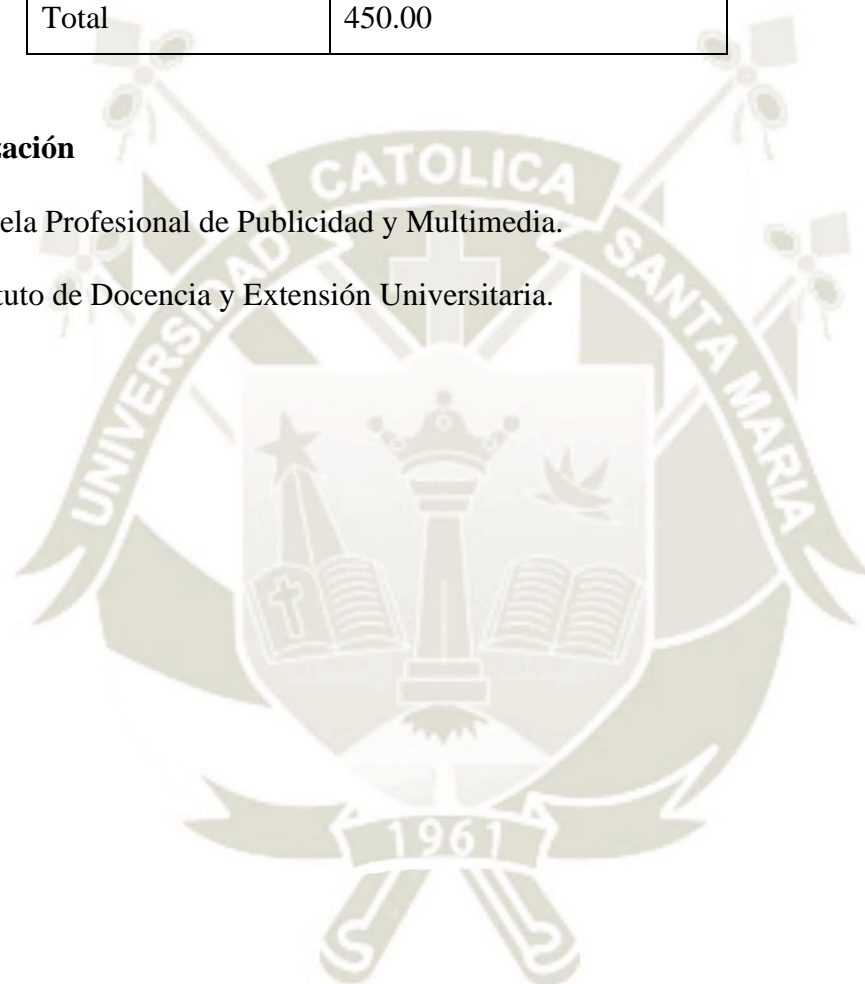
## 10. Presupuesto

Ítem	Costo en soles
Refrigerios	300.00
Materiales	100.00
Diplomas	50.00
Total	450.00

## 11. Organización

Escuela Profesional de Publicidad y Multimedia.

Instituto de Docencia y Extensión Universitaria.



## REFERENCIAS

- Aguaded, J. I., & Cabero, J. (2013). *Tecnologías medios para la educación en la e-sociedad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Allidiére, N. (2004). *El vínculo Profesor - Alumno. Una lectura Psicológica*. Buenos Aires: Biblos.
- Apaza Condori, D. (2019). arequipa-2018, Desempeño académico de docentes y su influencia en el nivel del logro de aprendizaje de estudiantes de la Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez filial. Arequipa.
- Bautista Pérez, G., Borges Sáiz, F., & Forés i Miravalles, A. (2006). *Didáctica universitaria en Entornos Virtuales*. Narcea.
- Castillo Córdova, M. L., & Ventura Gonzales, K. I. (2013). Influencia del material didáctico basado en el método Montessori para desarrollar las rutas de aprendizaje del área de matemática en los niños de 3 años “B” de la I.E.P. Rafael Narváz Cadenillas, en la Ciudad de Trujillo, en el año 2013.
- Chairez, G. I., & Araiza, A. G. (2015). LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE. *Ra Ximhai*, 11(4), 113-124. Recuperado el 25 de 1 de 2021, de <http://revistas.unam.mx/index.php/rxm/article/view/71246>
- Coll, C., & Monereo, C. (2011). *Psicología de la educación virtual*. Madrid: Morata.
- Diaz Dumont, J. R. (2015). *Entornos virtuales y rendimiento - área de administración en servicio de salud >EUPG - UNFV. 2014*. Grin.
- Duche Perez, A. B., Paredes Quispe, F. M., & Gutierrez Aguilar, O. A. (2019). The Transition from high school to university: Identifying internal and external factors for a successful transition in peruvian students of Architecture and Engineering. *Scopus Preview*, 12.

- Enrique Camac, O. W. (2012). Autoevaluación del docente y la evaluación de su desempeño por sus alumnos en una institución educativa de la Región Callao. Perú.
- Flores, E. (2010). El desempeño docente universitario: concepciones de los alumnos versus concepciones de los profesores. *VI Congreso Iberoamericano de Docencia Universitaria – PUCP* (pág. 2). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Fortea Bagán, M. A. (2019). *Metodologías didácticas para la enseñanza/aprendizaje de competencias*. Unitat de Suport Educatiu de la Universitat Jaume I.
- Gallardo, G., & Reyes Pérez, P. (2010). Relación profesor-alumno en la universidad: arista fundamental para el aprendizaje. *Calidad en la Educación*, 78.
- Guerrero Armas, A. (2009). Los materiales didácticos en el aula. *Temas para la Educación*, 1. Obtenido de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd6415.pdf>
- Laviña Orueta, J., & Mengual Pavón, L. (2008). *Libro Blanco de la Unviersidad Digital 2010*. (F. Telefónica, Ed.) Madrid: Ariel.
- Loja Guamán, M. S., & Riera Juca, V. J. (2020). La importancia de la retroalimentación como parte de la evaluación formativa dentro del proceso educativo. Ecuador.
- Luna Serrano, E., & Hernández Villafaña, A. D. (2020). Desarrollo de un cuestionario de evaluación de la competencia docente en línea. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 307.
- Universidad Católica de Santa María. (s.f.). Estatuto de la UCSM con adecuación a la Ley Universitaria N° 30220. Recuperado de [https://www.ucsm.edu.pe/wp-content/uploads/documentos/reglamentos/estatuto\\_ucsm\\_2014.pdf](https://www.ucsm.edu.pe/wp-content/uploads/documentos/reglamentos/estatuto_ucsm_2014.pdf)
- Universidad Nacional de Cajamarca. (s.f.). Términos comunes sobre el procedimiento de licenciamiento institucional. Recuperado de

<http://transparencia.unc.edu.pe/ArchivosInstitucional/Licenciamiento/HerramientasLicenciamiento/01.GLOSARIO%20SLI.pdf>

NMaciá Pérez, F., Vicente Berná, J., Sánchez, J., Lozano, I., & Fuster, A. (2017). *Smart University. Hacia una universidad más abierta*. México: Afaomega.

Martínez Carpio, H., Guzmán Gamero, R., Benavente Morales, A., Cateriano Chávez, T., Vargas Olivera, G., Meza Gómez, P., . . . Alemán Achata, Y. (2019). *Construcción del Currículo Universitario*. Arequipa: UNiversidad Católica de Santa María.

Ministerio de Educación del Perú. (2014). Ley Universitaria Ley N.º 30220. Perú.

Pacheco Vásquez, A. (2004). *Aprendiendo a enseñar, enseñando aprender en la universidad*. Lima: Gráficos.

Rivadeneira Rodríguez, E. M. (2017). Competencias Didácticas-Pedagógicas del docente, en la transformación del estudiante universitario. *Científica Electrónica de Ciencias Humanas*(37), 51.

Rodríguez Ruiz, J. R. (2015). *Ética profesional y Deontología*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Ruiz-Velasco Sánchez, E., & Barcenás López, J. (2019). *Educatecnología y Aprendizaje 4.0*. México: Sociedad Mexicana de Computación en la Educación A.C.

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (s.f.). *Terminos comunes sobre el procedimiento de Licenciamiento institucional*. Perú.

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2020). *II Informe Bienal sobre la realidad universitaria en el Perú*.

Universidad Católica de Santa María. (2019). *Modelo Educativo UCSM*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.

Universitat de València. (2007). *La evaluación de los estudiantes en la Educación Superior.*

*Apuntes de buenas prácticas.* Servei de Formació Permanent. Universitat de València.

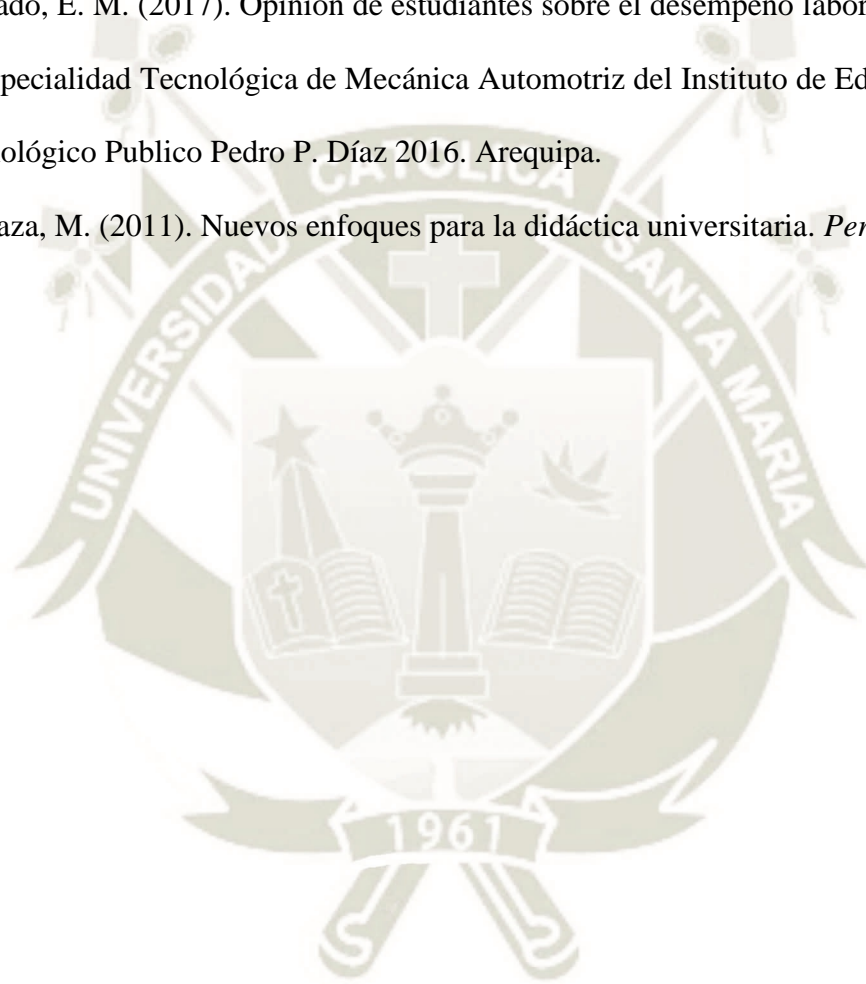
Universitat Pompeu Fabra. (2010). *Glosario Terminológico. Unitat de Soport per a la qualitat i la*

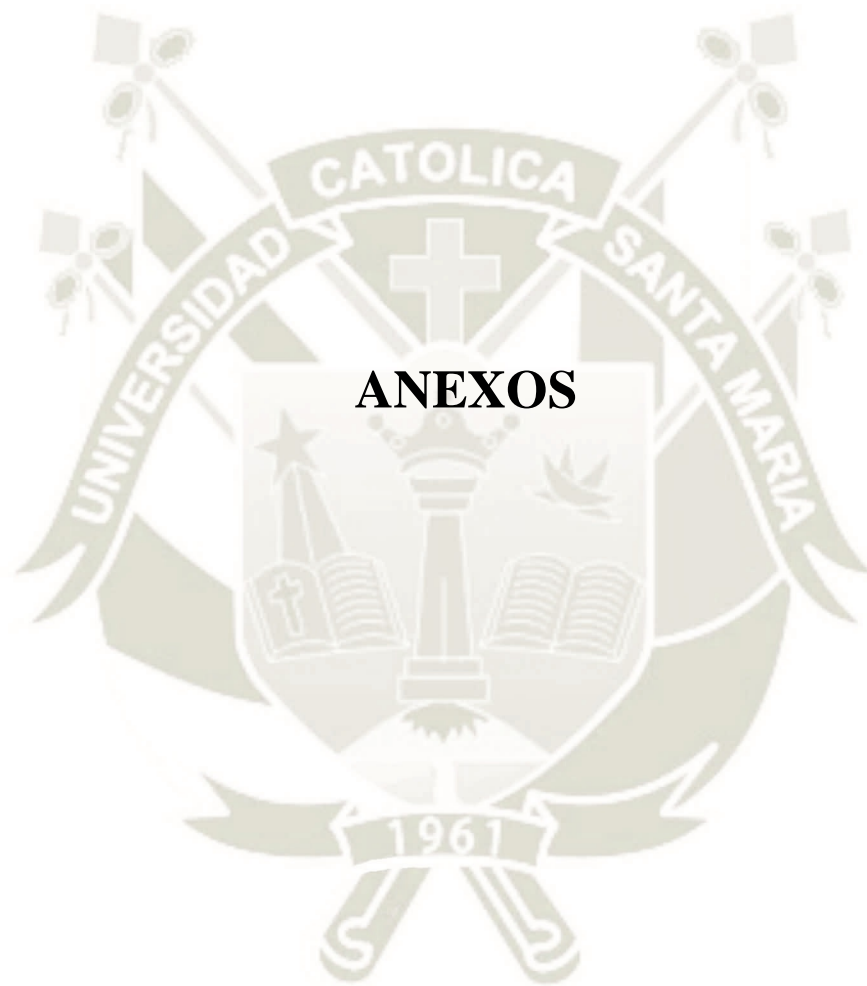
*Innovació Docent.* Barcelona.

Vargas Collado, E. M. (2017). *Opinión de estudiantes sobre el desempeño laboral de docentes de la Especialidad Tecnológica de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior*

*Tecnológico Publico Pedro P. Díaz 2016.* Arequipa.

Zabalza Beraza, M. (2011). *Nuevos enfoques para la didáctica universitaria. Perspectiva, 387.*





ANEXO N° 01

**MODELO DE CUESTIONARIO**

Agradecemos, anticipadamente, tu atención a este cuestionario, que permitirá que tu Escuela Profesional, recoja tus opiniones sobre la labor de tus docentes.

Te recordamos que, solamente, estamos contando con las opiniones de los mejores estudiantes, como tú.

Eso permitirá que las opiniones sean confiables y reflejen la verdad.

Los resultados servirán para dos aspectos:

1. Mejorar el nivel de los profesores de la Escuela.
2. Mantener nuestra Acreditación como única Escuela de Publicidad y Multimedia nivel nacional con ese rango.

Para resolver la encuesta, debes leer atentamente las preguntas y la escala para calificar.

Gracias de nuevo.

**¿Cómo calificas... de tus profesores?**

<b>ESCALAS</b>	
1	Muy malo (a)
2	Malo (a)
3	Bueno (a)
4	Muy bueno (a)

Pregunta	Puntaje			
1. Presentaciones digitales	1	2	3	4
2. Materiales educativos	1	2	3	4
3. Bibliografía utilizada	1	2	3	4
4. Dominio de asignatura	1	2	3	4
5. Motivación para aprender	1	2	3	4
6. Promoción para participación	1	2	3	4
7. Claridad de instrucciones	1	2	3	4
8. Dinamismo de sesiones	1	2	3	4
9. Actualización de contenidos	1	2	3	4
10. Culminación de contenidos	1	2	3	4
11. Habilidad informática	1	2	3	4
12. Dominio de plataforma virtual.	1	2	3	4
13. Dominio de Internet en sesiones	1	2	3	4
14. Orden de aula virtual	1	2	3	4
15. Utilidad de aprendizaje de aula virtual	1	2	3	4
16. Empatía	1	2	3	4
17. Ética	1	2	3	4
18. Preocupación por estudiantes	1	2	3	4
19. Trato con equidad	1	2	3	4
20. Respeto con estudiantes	1	2	3	4
21. Respeto de opiniones diferentes	1	2	3	4
22. Reconocimiento de errores	1	2	3	4
23. Atención de quejas	1	2	3	4
24. Resolución de quejas	1	2	3	4
25. Atención fuera del horario	1	2	3	4
26. Utilidad de enseñanza	1	2	3	4
27. Preocupación por aprendizaje	1	2	3	4
28. Revisión de exámenes	1	2	3	4
29. Revisión de trabajos	1	2	3	4
30. Evaluación justa	1	2	3	4
31. Reforzamiento de contenidos	1	2	3	4
32. Entrega oportuna de notas	1	2	3	4

ANEXO N° 02

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE  
EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: DR. OLGHER GUTIÉRREZ AGUILAR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo egresadas de la Escuela de Educación de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título Profesional de Licenciada en Educación Secundaria en la Especialidad de Lengua, Literatura y Filosofía.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **OPINIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PUBLICIDAD Y MULTIMEDIA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Constancia de validación de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



---

ISABEL LÓPEZ LÓPEZ  
D.N.I 00494130



---

PAOLA E. R. MEZA GÓMEZ  
D.N.I:29637105

**Matriz de operacionalización de las variables.**

Variable	Indicadores	Subindicadores	Técnica	Instrumento	Ítem
Opinión del desempeño docente	Didáctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio de asignatura</li> <li>- Motivación para aprender</li> <li>- Promoción para participación</li> <li>- Claridad de instrucciones</li> <li>- Dinamismo de sesiones</li> <li>- Actualización de contenidos</li> <li>- Culminación de contenidos</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	Materiales didácticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones digitales</li> <li>- Materiales educativos</li> <li>- Bibliografía utilizada</li> </ul>			1, 2, 3
	Virtualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad informática</li> <li>- Dominio de plataforma virtual.</li> <li>- Dominio de Internet en sesiones</li> <li>- Orden de aula virtual</li> <li>- Utilidad de aprendizaje de aula virtual</li> </ul>			11, 12, 13, 14, 15
	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de exámenes</li> <li>- Revisión de trabajos</li> <li>- Evaluación justa</li> <li>- Entrega oportuna de notas</li> </ul>			28, 29, 30, 32
Relación docente-estudiantes	Habilidades socioemocionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Ética</li> <li>- Preocupación por estudiantes</li> <li>- Trato con equidad</li> <li>- Respeto con estudiantes</li> <li>- Respeto de opiniones diferentes</li> <li>- Reconocimiento de errores</li> <li>- Atención de quejas</li> <li>- Resolución de quejas</li> <li>- Atención fuera del horario</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25
	Seguimiento académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilidad de enseñanza</li> <li>- Preocupación por aprendizaje</li> <li>- Reforzamiento de contenidos</li> </ul>			26, 27, 31

## Modelo de Cuestionario

Agradecemos, anticipadamente, tu atención a este cuestionario, que permitirá que tu Escuela Profesional, recoja tus opiniones sobre la labor de tus docentes.

Te recordamos que, solamente, estamos contando con las opiniones de los mejores estudiantes, como tú.

Eso permitirá que las opiniones sean confiables y reflejen la verdad.

Los resultados servirán para dos aspectos

1. Mejorar el nivel de los profesores de la Escuela.
2. Mantener nuestra Acreditación como única Escuela de Publicidad y Multimedia a nivel nacional con ese rango.

Para resolver la encuesta, debes leer atentamente las preguntas y la escala para calificar.

Gracias de nuevo.

**¿Cómo calificas... de tus profesores?**

<b>ESCALA</b>	
1	Muy malo (a)
2	Malo (a)
3	Bueno (a)
4	Muy bueno (a)

Pregunta	Puntaje			
	1	2	3	4
1. Presentaciones digitales	1	2	3	4
2. Materiales educativos	1	2	3	4
3. Bibliografía utilizada	1	2	3	4
4. Dominio de asignatura	1	2	3	4
5. Motivación para aprender	1	2	3	4
6. Promoción para participación	1	2	3	4
7. Claridad de instrucciones	1	2	3	4
8. Dinamismo de sesiones	1	2	3	4
9. Actualización de contenidos	1	2	3	4
10. Culminación de contenidos	1	2	3	4
11. Habilidad informática	1	2	3	4
12. Dominio de plataforma virtual.	1	2	3	4
13. Dominio de Internet en sesiones	1	2	3	4
14. Orden de aula virtual	1	2	3	4
15. Utilidad de aprendizaje de aula virtual	1	2	3	4
16. Empatía	1	2	3	4
17. Ética	1	2	3	4
18. Preocupación por estudiantes	1	2	3	4
19. Trato con equidad	1	2	3	4
20. Respeto con estudiantes	1	2	3	4
21. Respeto de opiniones diferentes	1	2	3	4
22. Reconocimiento de errores	1	2	3	4
23. Atención de quejas	1	2	3	4
24. Resolución de quejas	1	2	3	4
25. Atención fuera del horario	1	2	3	4
26. Utilidad de enseñanza	1	2	3	4
27. Preocupación por aprendizaje	1	2	3	4
28. Revisión de exámenes	1	2	3	4
29. Revisión de trabajos	1	2	3	4
30. Evaluación justa	1	2	3	4
31. Reforzamiento de contenidos	1	2	3	4
32. Entrega oportuna de notas	1	2	3	4

### Constancia de validación de contenido de los instrumentos

Con relación a la operacionalización de la variable y el instrumento es posible precisar que:

	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
	Si	No	Si	No	Si	No
Relación de los ítems con los indicadores	X		X		X	
Amplitud de contenido	X		X		X	
Redacción de los ítems	X		X		X	
Claridad y precisión	X		X		X	

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Observaciones:** Ninguna

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [   ]      No aplicable [   ]

**Apellidos y nombres del validador:** Dr. Olger Gutiérrez Aguilar      **DNI:** 29456811

**Especialidad del validador:** Doctor en Ciencias Sociales – (Licenciado en Educación Secundaria especialidad Letras)

**Ejerciendo como:** Docente Universitario

15 de diciembre del 2020

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

**DR. OLGIER GUTIERREZ AGUILAR**  
Director de la Unidad de Gestión de Proyectos

**Firma del Experto**



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE  
JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. FEDERICO ROSADO ZAVALA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo egresadas de la Escuela de Educación de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título Profesional de Licenciada en Educación Secundaria en la Especialidad de Lengua, Literatura y Filosofía.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **OPINIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PUBLICIDAD Y MULTIMEDIA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Constancia de validación de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



---

ISABEL LÓPEZ LÓPEZ  
D.N.I 00494130



---

PAOLA E. R. MEZA GÓMEZ  
D.N.I:29637105

### Matriz de operacionalización de las variables.

Variable	Indicadores	Subindicadores	Técnica	Instrumento	Ítem
Opinión del desempeño docente	Didáctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio de asignatura</li> <li>- Motivación para aprender</li> <li>- Promoción para participación</li> <li>- Claridad de instrucciones</li> <li>- Dinamismo de sesiones</li> <li>- Actualización de contenidos</li> <li>- Culminación de contenidos</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	Materiales didácticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones digitales</li> <li>- Materiales educativos</li> <li>- Bibliografía utilizada</li> </ul>			1, 2, 3
	Virtualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad informática</li> <li>- Dominio de plataforma virtual.</li> <li>- Dominio de Internet en sesiones</li> <li>- Orden de aula virtual</li> <li>- Utilidad de aprendizaje de aula virtual</li> </ul>			11, 12, 13, 14, 15
	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de exámenes</li> <li>- Revisión de trabajos</li> <li>- Evaluación justa</li> <li>- Entrega oportuna de notas</li> </ul>			28, 29, 30, 32
Relación docente-estudiantes	Habilidades socioemocionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Ética</li> <li>- Preocupación por estudiantes</li> <li>- Trato con equidad</li> <li>- Respeto con estudiantes</li> <li>- Respeto de opiniones diferentes</li> <li>- Reconocimiento de errores</li> <li>- Atención de quejas</li> <li>- Resolución de quejas</li> <li>- Atención fuera del horario</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25
	Seguimiento académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilidad de enseñanza</li> <li>- Preocupación por aprendizaje</li> <li>- Reforzamiento de contenidos</li> </ul>			26, 27, 31

## Modelo de Cuestionario

Agradecemos, anticipadamente, tu atención a este cuestionario, que permitirá que tu Escuela Profesional, recoja tus opiniones sobre la labor de tus docentes.

Te recordamos que, solamente, estamos contando con las opiniones de los mejores estudiantes, como tú.

Eso permitirá que las opiniones sean confiables y reflejen la verdad.

Los resultados servirán para dos aspectos:

1. Mejorar el nivel de los profesores de la Escuela.
2. Mantener nuestra Acreditación como única Escuela de Publicidad y Multimedia a nivel nacional con ese rango.

Para resolver la encuesta, debes leer atentamente las preguntas y la escala para calificar.

Gracias de nuevo.

**¿Cómo calificas... de tus profesores?**

<b>ESCALA</b>	
1	Muy malo (a)
2	Malo (a)
3	Bueno (a)
4	Muy bueno (a)

Pregunta	Puntaje			
	1	2	3	4
1. Presentaciones digitales	1	2	3	4
2. Materiales educativos	1	2	3	4
3. Bibliografía utilizada	1	2	3	4
4. Dominio de asignatura	1	2	3	4
5. Motivación para aprender	1	2	3	4
6. Promoción para participación	1	2	3	4
7. Claridad de instrucciones	1	2	3	4
8. Dinamismo de sesiones	1	2	3	4
9. Actualización de contenidos	1	2	3	4
10. Culminación de contenidos	1	2	3	4
11. Habilidad informática	1	2	3	4
12. Dominio de plataforma virtual.	1	2	3	4
13. Dominio de Internet en sesiones	1	2	3	4
14. Orden de aula virtual	1	2	3	4
15. Utilidad de aprendizaje de aula virtual	1	2	3	4
16. Empatía	1	2	3	4
17. Ética	1	2	3	4
18. Preocupación por estudiantes	1	2	3	4
19. Trato con equidad	1	2	3	4
20. Respeto con estudiantes	1	2	3	4
21. Respeto de opiniones diferentes	1	2	3	4
22. Reconocimiento de errores	1	2	3	4
23. Atención de quejas	1	2	3	4
24. Resolución de quejas	1	2	3	4
25. Atención fuera del horario	1	2	3	4
26. Utilidad de enseñanza	1	2	3	4
27. Preocupación por aprendizaje	1	2	3	4
28. Revisión de exámenes	1	2	3	4
29. Revisión de trabajos	1	2	3	4
30. Evaluación justa	1	2	3	4
31. Reforzamiento de contenidos	1	2	3	4
32. Entrega oportuna de notas	1	2	3	4

## Constancia de validación de contenido de los instrumentos

Con relación a la operacionalización de las variables y el instrumento es posible precisar que:

	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
	Si	No	Si	No	Si	No
Relación de los ítems con los indicadores	X		X		X	
Amplitud de contenido	X		X		X	
Redacción de los ítems	X		X		X	
Claridad y precisión	X		X		X	

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Observaciones:** Ninguna

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del validador:** Mg. Federico Rosado Zavala      **DNI:** 00435588

**Especialidad del validador:** Magister en Educación Superior

**Ejerciendo como:** Docente Universitario

15 de diciembre del 2020



**Firma del Experto**



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE  
JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. AMELY PALZA MONROY

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo egresadas de la Escuela de Educación de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título Profesional de Licenciada en Educación Secundaria en la Especialidad de Lengua, Literatura y Filosofía.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **OPINIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PUBLICIDAD Y MULTIMEDIA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Constancia de validación de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



---

ISABEL LÓPEZ LÓPEZ  
D.N.I 00494130



---

PAOLA E. R. MEZA GÓMEZ  
D.N.I:29637105

### Matriz de operacionalización de las variables.

Variable	Indicadores	Subindicadores	Técnica	Instrumento	Ítem	
Opinión del desempeño docente	Didáctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio de asignatura</li> <li>- Motivación para aprender</li> <li>- Promoción para participación</li> <li>- Claridad de instrucciones</li> <li>- Dinamismo de sesiones</li> <li>- Actualización de contenidos</li> <li>- Culminación de contenidos</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	
	Materiales didácticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones digitales</li> <li>- Materiales educativos</li> <li>- Bibliografía utilizada</li> </ul>				1, 2, 3
	Virtualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad informática</li> <li>- Dominio de plataforma virtual.</li> <li>- Dominio de Internet en sesiones</li> <li>- Orden de aula virtual</li> <li>- Utilidad de aprendizaje de aula virtual</li> </ul>				11, 12, 13, 14, 15
	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de exámenes</li> <li>- Revisión de trabajos</li> <li>- Evaluación justa</li> <li>- Entrega oportuna de notas</li> </ul>				28, 29, 30, 32
Relación docente-estudiantes	Habilidades socioemocionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Ética</li> <li>- Preocupación por estudiantes</li> <li>- Trato con equidad</li> <li>- Respeto con estudiantes</li> <li>- Respeto de opiniones diferentes</li> <li>- Reconocimiento de errores</li> <li>- Atención de quejas</li> <li>- Resolución de quejas</li> <li>- Atención fuera del horario</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	
	Seguimiento académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilidad de enseñanza</li> <li>- Preocupación por aprendizaje</li> <li>- Reforzamiento de contenidos</li> </ul>				26, 27, 31

## Modelo de Cuestionario

Agradecemos, anticipadamente, tu atención a este cuestionario, que permitirá que tu Escuela Profesional, recoja tus opiniones sobre la labor de tus docentes.

Te recordamos que, solamente, estamos contando con las opiniones de los mejores estudiantes, como tú.

Eso permitirá que las opiniones sean confiables y reflejen la verdad.

Los resultados servirán para dos aspectos:

1. Mejorar el nivel de los profesores de la Escuela.
2. Mantener nuestra Acreditación como única Escuela de Publicidad y Multimedia a nivel nacional con ese rango.

Para resolver la encuesta, debes leer atentamente las preguntas y la escala para calificar.

Gracias de nuevo.

**¿Cómo calificas... de tus profesores?**

<b>ESCALA</b>	
1	Muy malo (a)
2	Malo (a)
3	Bueno (a)
4	Muy bueno (a)

Pregunta	Puntaje			
	1	2	3	4
1. Presentaciones digitales	1	2	3	4
2. Materiales educativos	1	2	3	4
3. Bibliografía utilizada	1	2	3	4
4. Dominio de asignatura	1	2	3	4
5. Motivación para aprender	1	2	3	4
6. Promoción para participación	1	2	3	4
7. Claridad de instrucciones	1	2	3	4
8. Dinamismo de sesiones	1	2	3	4
9. Actualización de contenidos	1	2	3	4
10. Culminación de contenidos	1	2	3	4
11. Habilidad informática	1	2	3	4
12. Dominio de plataforma virtual.	1	2	3	4
13. Dominio de Internet en sesiones	1	2	3	4
14. Orden de aula virtual	1	2	3	4
15. Utilidad de aprendizaje de aula virtual	1	2	3	4
16. Empatía	1	2	3	4
17. Ética	1	2	3	4
18. Preocupación por estudiantes	1	2	3	4
19. Trato con equidad	1	2	3	4
20. Respeto con estudiantes	1	2	3	4
21. Respeto de opiniones diferentes	1	2	3	4
22. Reconocimiento de errores	1	2	3	4
23. Atención de quejas	1	2	3	4
24. Resolución de quejas	1	2	3	4
25. Atención fuera del horario	1	2	3	4
26. Utilidad de enseñanza	1	2	3	4
27. Preocupación por aprendizaje	1	2	3	4
28. Revisión de exámenes	1	2	3	4
29. Revisión de trabajos	1	2	3	4
30. Evaluación justa	1	2	3	4
31. Reforzamiento de contenidos	1	2	3	4
32. Entrega oportuna de notas	1	2	3	4

## Constancia de validación de contenido de los instrumentos

Con relación a la operacionalización de la variable y el instrumento es posible precisar que:

	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
	Si	No	Si	No	Si	No
Relación de los ítems con los indicadores	X		X		X	
Amplitud de contenido	X		X		X	
Redacción de los ítems	X		X		X	
Claridad y precisión	X		X		X	

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Observaciones:** Ninguna

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del validador.** Mg: Amely Palza Monroy      **DNI:** 29707114

**Especialidad del validador:** Maestro en Ciencias Gestión del Turismo Sostenible

**Ejerciendo como:** Docente Universitario

15 de diciembre del 2020



**Firma del Experto**

