

El desempeño docente y su relación con la recomendación de las maestrías semipresenciales de la Universidad de San Martín de Porres

Teaching performance and its relationship with the recommendation of blended master's degrees at the University of San Martín de Porres

Carlos Joel Santiago Ormeño Mendívil ^{1,*}, Oscar J. Jimenez-Flores ¹

¹ Universidad de San Martín de Porres, Perú

* Autor para correspondencia: carlos_ormeno2@usmp.pe

Artículo original, Recibido: 05/08/2023, Evaluado: 15/08/2023, Aceptado: 21/09/2023, Publicado: 02/11/2023

Editores: Dr. Oscar J. Jimenez-Flores; Dr. Rafael A. Garay-Argandoña

Referencia: Ormeño Mendívil, C. J. S., & Jimenez-Flores, O. J. (2023). El desempeño docente y su relación con la recomendación de las maestrías semipresenciales de la Universidad de San Martín de Porres. *Revista EduTicInnova*, 11(1), 19-26.

Resumen: El estudio busca entender la relación entre el desempeño docente y la recomendación de maestrías semipresenciales en la Universidad de San Martín de Porres. La investigación, de tipo descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo, se basa en una población de 4,458 estudiantes matriculados en estas maestrías. De ellos, se seleccionó una muestra de 2,860 estudiantes de abril 2022. Se empleó un cuestionario con escala de Likert para medir el "desempeño docente" una escala de 0 al 10 para la recomendación". Los datos muestran un Rho de Spearman positivo de 0.59 entre ambas variables. Factores como la interacción docente-alumno y tiempos de respuesta también impactaron la recomendación. Concluyendo, el desempeño docente es crucial para las recomendaciones positivas de las maestrías.

Palabras clave: Desempeño docente, competencias académicas, interacción docente – estudiante, índice de promotores neto, índice de satisfacción del cliente

Abstract: The study aims to understand the relationship between teaching performance and the recommendation of blended master's programs at the University of San Martín de Porres. The research, of a descriptive correlational type with a quantitative approach, is based on a population of 4,458 students enrolled in these master's programs. From them, a sample of 2,860 students from April 2022 was selected. A questionnaire with a Likert scale was used to measure "teaching performance" and a scale from 0 to 10 for recommendation". The data shows a positive correlation of 0.59 between both variables. Factors such as teacher-student interaction and response times also impacted the recommendation. In conclusion, teaching performance is crucial for positive master's program recommendations.

Keywords: Teaching performance, academic skills, teacher-student interaction, net promoter score, customer satisfaction score

1. Introducción

La educación desempeña un papel fundamental en el desarrollo de la sociedad. En la era actual, las tecnologías de la información han motivado a las instituciones educativas a adoptar diferentes enfoques de aprendizaje, como el aprendizaje combinado (blended learning), el cual valora tanto la educación presencial como la educación no

presencial, fusionándolas en un único modelo para garantizar una formación adecuada y ayudar a los estudiantes a alcanzar sus metas.

Es innegable que esta propuesta académica plantea nuevos desafíos para las instituciones educativas, especialmente para aquellas especializadas en enseñanza superior. Por lo tanto, hoy en día, estas instituciones confían en gran medida en sus docentes universitarios, quienes de-

ben demostrar un rendimiento óptimo en su rol docente y responder a las nuevas demandas de los estudiantes. Además, deben asegurarse de que los programas en modalidad semipresencial sean satisfactorios y se recomienden, como una manera de demostrar la viabilidad a largo plazo de este enfoque.

Considerando este contexto, se han llevado a cabo numerosos estudios para comprender y fortalecer los factores más relevantes que influyen en la calidad académica y la recomendación de entornos educativos semipresenciales. En este sentido, se plantea un problema de investigación formulado a través de la siguiente pregunta: ¿Existe una relación entre el desempeño docente y la recomendación de las maestrías semipresenciales por parte de los estudiantes de la Universidad de San Martín de Porres? Para abordar esta interrogante, se propone el presente estudio, que tiene como objetivo principal explorar la relación entre el desempeño docente y la recomendación de las maestrías semipresenciales entre los estudiantes de la Universidad de San Martín de Porres.

Los resultados de esta investigación pueden beneficiar a la universidad y otras instituciones educativas superiores que ofrecen programas semipresenciales, al brindarles una comprensión más profunda de cómo el desempeño docente influye en la promoción de dichos programas por parte de sus estudiantes. Esto, a su vez, contribuirá a la mejora continua de la educación semipresencial y a la creación de entornos de aprendizaje más efectivos y en sintonía con las necesidades académicas actuales de los estudiantes.

1.1. Desempeño docente

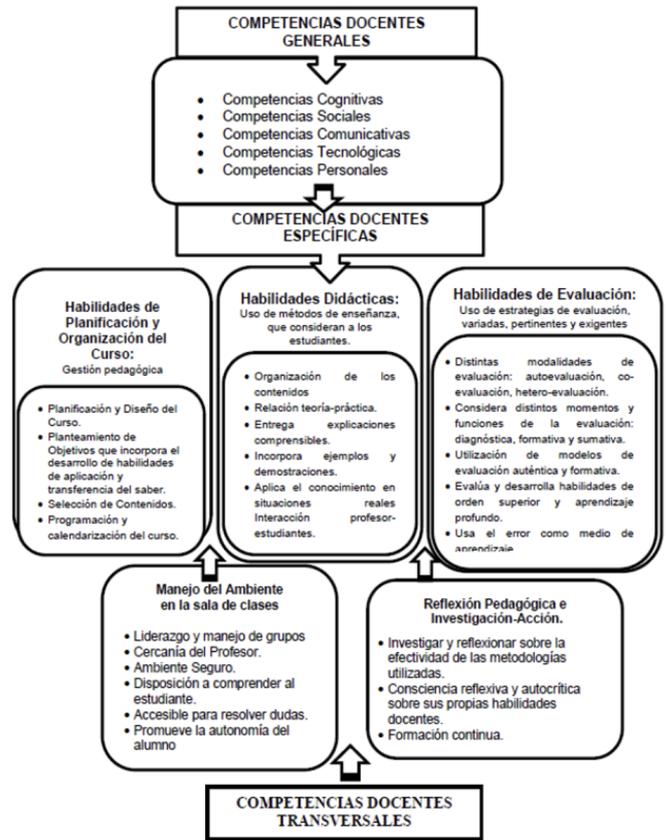
Es bien sabido que un docente de calidad demuestra la capacidad de atender las necesidades de sus estudiantes, buscando inspirar y guiar su proceso de aprendizaje a través de la implementación de enfoques educativos innovadores que fomentan la excelencia académica. Dado los diversos aspectos a tener en cuenta al definir la actuación de un docente en el ejercicio de su profesión, la literatura utiliza el término "desempeño docente" para abarcar todo lo mencionado anteriormente. Según Escribano (2018), este concepto hace referencia a:

“El conjunto de acciones que con alta motivación, preparación pedagógica y creatividad realiza el profesor, durante el desarrollo de su actividad, lo cual se manifiesta, tanto en el proceso como en el resultado de esta, orientada a lograr la formación integral de la personalidad de cada uno de sus alumnos, con un enfoque desarrollador y diferenciado, tomando como base el conocimiento de sus posibilidades y, en particular, sus necesidades, motivaciones, vivencias y proyectos de vida.”

Se puede afirmar entonces, que lo descrito por el autor hace alusión a las competencias de docentes con excelencia

de desempeño. Siguiendo esta premisa, es necesario tomar como base teórica un modelo de investigaciones previas que haga referencia a las competencias docentes. Por esa razón, se muestra a continuación en la figura 1 el modelo propuesto por Villarroel (2017), del cual se extraen tres componentes fundamentales del grupo de competencias docentes específicas. Estos componentes han sido seleccionados en base a su relevancia con respecto al contexto actual del estudio, y constituirán las dimensiones de la variable desempeño docente: didácticas (competencias académicas), manejo del ambiente en la sala de clase (interacción docente – estudiante) y planificación y organización del curso (tiempo de respuesta de dudas académicas).

Figura 1. Número de temas que corresponden a cada una de las categorías



Nota. Adaptado de Villarroel, V. (2017). *Competencias Pedagógicas que Caracterizan a un Docente Universitario de Excelencia: Un Estudio de Caso que Incorpora la Perspectiva de Docentes y Estudiantes* (p. 80). *Formación universitaria*, 10(4).

1.2. Competencias académicas

Las competencias académicas se refieren a los conocimientos y habilidades profesionales que un docente utiliza para enseñar y transmitir los conceptos y materias en el entorno educativo en el que se encuentra.

Guevara et, al. (2016) formula que "(...) la actuación del profesor de acuerdo a sus competencias pedagógicas para poder orientar, guiar, y evaluar el proceso de aprendizaje del alumno, para lo cual se debe tener el dominio de tareas y funciones específicas para la función docente" es fundamental para garantizar la percepción de calidad educativa en cualquier universidad.

En esta misma línea, los docentes con excelentes competencias académicas promueven en sus estudiantes el aprendizaje significativo, y potencian sus propios conocimientos y habilidades mediante una formación continua y actualizada. En el ámbito de estas competencias, es sabido que el docente universitario "(...) es considerado un profesional del conocimiento, con el mismo nivel y demanda que las grandes corporaciones tienen por este tipo de profesional" (Guzmán, 2011, p. 132).

1.3. Interacción docente - estudiante

La relación entre el docente y el estudiante es un vínculo esencial que busca facilitar el logro de los objetivos de aprendizaje establecidos por una institución educativa. Esta relación se fundamenta en el respeto mutuo y tiene como propósito el desarrollo académico de cada estudiante.

Para Barja, A. (2023) en "(...) el proceso de enseñanza y aprendizaje es esencial contar con el docente, los estudiantes y por último las herramientas didácticas, para que estas se lleguen a conjugar y tener un resultado eficaz."

Esta interacción no solo permite que cada estudiante se desenvuelva de manera óptima durante las clases, sino que también fomenta la innovación, al promover un ambiente de participación, diálogo y retroalimentación entre el docente y los estudiantes. Es mediante esta dinámica de interacción enriquecedora que se facilita el desarrollo de habilidades, el intercambio de conocimientos y el logro de los objetivos de aprendizaje establecidos.

1.4. Tiempo de respuesta de dudas académicas

Desde la óptica de Martínez y Sillero (2014) el tiempo de respuesta es "(...) el tiempo transcurrido desde que aparece un estímulo hasta que se termina la respuesta por él desencadenada."

La aplicación de esta definición a la realidad educativa revela la importancia de comprender el tiempo de respuesta a las dudas académicas que surgen durante las clases. Desde la perspectiva del estudiante, resulta fundamental conocer cuánto tiempo tarda un docente en responder a sus consultas académicas en cualquier momento. Cuando

el tiempo de respuesta se reduce de manera significativa, se brinda a los estudiantes mayores oportunidades de mejorar su rendimiento académico.

En concordancia con lo mencionado previamente, es esencial que los docentes adquieran habilidades para gestionar eficientemente su tiempo tanto durante como fuera del horario de clases. Esto implica "por una parte, la planificación de los tiempos dedicados a diferentes tareas del tiempo de clase; por otra, la preparación de contenidos adicionales que permitan cubrir posibles huecos" (García y Sanz, 2011, p. 55).

1.5. Recomendación

La relación entre cliente y empresa juega un papel fundamental en la influencia de la satisfacción y las altas posibilidades de recomendación de un producto o servicio. Colchado (2021) destaca que "(...) si un cliente es complacido con el servicio recibido, mayores son las posibilidades de recomendar y por ende siga generando la satisfacción hacia la empresa, generando mayor recomendación a su entorno".

En el contexto de la recomendación de programas educativos, se ha observado que la lealtad hacia una institución puede ser evaluada de manera confiable mediante el estudio de actitudes y comportamientos. Según Thornburne (2017), "la lealtad puede tener una medida confiable cuando (...) el enfoque de actitud es apreciado en la voluntad de recomendación."

Asimismo, se observa que "(...) una mayor percepción de calidad de servicio, docente y global de la carrera llevarán asociado una mayor intención positiva de recomendar la institución universitaria" (Rubinsztein, et al. 2015, p. 818). Por lo que, la percepción estudiantil en la generación de recomendaciones positivas hacia los programas educativos es fundamental para fortalecer la reputación y la atracción de futuros estudiantes hacia las instituciones educativas.

En relación con ello, se presenta una de las métricas de nivel de recomendación más famosas.

1.6. Índice de promotores neto

Con el fin de poder conocer el nivel de lealtad de un cliente frente a una marca, producto o servicio, mediante su probabilidad de recomendación, es preciso el uso de un indicador que permita medir y clasificar este factor.

Considerando esta necesidad, se creó un método llamado NPS (Net Promoter Score por sus siglas en inglés) para poder medir este nivel de recomendación en las organizaciones. En palabras de Morte (2015), el índice de promotores neto "(...) consiste en una simple pregunta con una respuesta numérica, con ella, se pretende analizar y dividir la cartera de clientes de una empresa en tres categorías, y de esta manera saber qué porcentaje de clientes

es fiel.”

En base a la respuesta obtenida frente a la pregunta de probabilidad de recomendación de un producto o servicio del cliente a un familiar o amigo, se realiza una clasificación de los encuestados en: promotores, pasivos o detractores. Los clientes son considerados detractores si responden en un rango de 0 al 6, mientras que aquellos que dan una respuesta de 7 u 8 son clasificados como pasivos. Por otro lado, los clientes que otorgan una puntuación de 9 o 10 son identificados como promotores.

Con el conteo de los grupos antes mencionados, es posible hallar un valor numérico (entre -100 y 100) que representa qué tan probable es que los clientes recomienden un producto o servicio, tal como se muestra en la siguiente fórmula:

$$NPS = \frac{\text{Número de clientes promotores} - \text{Número de detractores}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

1.7. Satisfacción

Para Ganga (2022), la satisfacción desde la perspectiva del cliente “(...) es una respuesta emocional ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas del producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez que ha recibido el producto o servicio.”

En el contexto educativo, cuando a un estudiante se le proporciona un servicio académico que cumple o excede sus expectativas, experimenta una sensación de satisfacción positiva. Por lo tanto, es fundamental que las instituciones educativas aseguren la satisfacción de sus estudiantes, ofreciendo experiencias educativas enriquecedoras y de excelente calidad.

Siguiendo esta misma línea, es relevante mencionar a continuación la métrica más comúnmente empleada para evaluar el nivel de satisfacción.

1.8. Índice de satisfacción del cliente

El CSAT (Customer Satisfaction Score por sus siglas en inglés) es un indicador que busca “(...) conocer la satisfacción sobre el producto o servicio (...) la cual permite

medirla con respecto a una compra, interacción o empresa en una pregunta sencilla como, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la experiencia?” (Chávez & García, 2020, p. 115). Este índice puede arrojar valores entre el 0 y el 100, y atiende a la siguiente fórmula, donde X1 represente el número de encuestados que respondieron 1 en la escala de Likert, X2 representa el número de encuestados que respondieron 2, y así sucesivamente.

$$CSAT = \frac{[(X_1 \times 1) + (X_2 \times 2) + (X_3 \times 3) + \dots + (X_n \times n)]}{(\text{Total de encuestados} \times n)} \times 100$$

2. Metodología

La presente investigación, de tipo descriptiva correlacional, posee un diseño transversal y enfoque cuantitativo. Se desarrollo a partir de la base de 4,458 estudiantes matriculados en las maestrías semipresenciales ofertadas por la Universidad de San Martín de Porres durante el semestre académico 2022-I. Asimismo, y mediante el uso de la técnica de muestreo estadístico no probabilístico por conveniencia se determinó la muestra sobre 2,860 estudiantes matriculados en todas las maestrías durante el mes de abril.

Sumando a lo anterior, la técnica de recolección de datos utilizada fue una encuesta de satisfacción y recomendación (aplicando las métrica CSAT y NPS respectivamente), y el instrumento de recolección de datos un cuestionario de 4 preguntas cerradas; con escala de Likert de 5 ítems (1 al 5) para las preguntas de la variable desempeño docente, y escala de intervalos del 0 al 10 para las de la variable recomendación (véase Tabla 1).

Cabe resaltar que todas las preguntas de la variable desempeño docente atendieron a la siguiente pregunta principal: En la escala del 1 al 5, donde 1 = Totalmente insatisfecho y 5 = Totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho te encuentras con los siguientes aspectos? Por último, dentro de la técnica de procesamiento de información, se hizo uso de las herramientas informáticas Microsoft Excel e IBM SPSS, para la tabulación, análisis y presentación de los resultados del estudio.

Tabla 1. Variables y dimensiones de estudio, con sus respectivas definiciones y preguntas del cuestionario.

Variable	Dimensión	Ítem del cuestionario
Desempeño docente	Competencias académicas	1. El desempeño académico de sus docentes a lo largo de la maestría.
	Interacción docente estudiante	2. La interacción que tienen los docentes con usted en la maestría.
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	3. Los tiempos de respuesta de sus docentes para resolver dudas académicas durante y luego del horario de clases, en esta maestría.

Continúa.

Variable	Dimensión	Ítem del cuestionario
Recomendación	Índice de promotores neto	4. En la escala del 0 al 10, donde 0 = Seguro que no la recomendaría y 10 = Seguro que sí la recomendaría ¿Qué tan probable es que recomiende la maestría que está cursando, a sus familiares y amigos?

3. Resultados y discusión

Después de la aplicación de la encuesta a los estudiantes de las maestrías semipresenciales, se tabularon los resultados obtenidos, segmentándolos por especialidad de maestría y por grupos, según las dimensiones y variables de estudio. Acto seguido, se presentan los resultados más relevantes con su respectivo análisis cuantitativo.

Por un lado, y con la finalidad de conocer la puntuación del índice de promotores neto (NPS) de cada maestría (pa-

ra la variable dependiente “recomendación”), se realizó la clasificación y conteo de los estudiantes promotores, detractores y pasivos (según la escala del 0 al 10 seleccionada por cada estudiante), así como el valor porcentual que les corresponde a cada uno. Tal como se aprecia en la tabla 2, y una vez aplicada la fórmula respectiva, la maestría semipresencial con mayor puntuación NPS fue la maestría en educación (52), mientras que la de menor puntuación fue la maestría en ciencias contables y financieras (31).

Tabla 2. Valor numérico y porcentual de estudiantes según su categoría de cliente e índice de promotores neto (NPS), en todas las maestrías

Maestría	Cantidad de estudiantes			Porcentaje de estudiantes			NPS
	Promotores	Pasivos	Detractores	Promotores	Pasivos	Detractores	
Maestría en Ciencias Contables y Financieras	172	124	61	48 %	35 %	17 %	31
Maestría en Derecho en Ciencias Penales	490	184	109	63 %	23 %	14 %	49
Maestría en E-Business	48	27	17	52 %	29 %	18 %	34
Maestría en Educación	151	62	26	63 %	26 %	11 %	52
Maestría en Medicina Humana	730	373	131	59 %	30 %	11 %	49
Maestría en Solución de Conflictos	87	47	21	56 %	30 %	14 %	43
Totales	1678	817	365	-	-	-	-

Por otro lado, con el propósito de determinar el índice de satisfacción del cliente (CSAT) correspondiente a las tres dimensiones (competencias académicas, interacción docente - estudiante y tiempo de respuesta de dudas aca-

démicas), y a la variable independiente (desempeño docente), se llevó a cabo en primera instancia el conteo de la cantidad de estudiantes según la escala de satisfacción del 1 al 5 que seleccionaron (véase tabla 3).

Tabla 3. Cantidad de estudiantes según puntuación de escala de Likert

Maestría	Dimensiones	Cantidad de estudiantes según puntuación de escala de Likert				
		1	2	3	4	5
Maestría en Derecho en Ciencias Penales	Competencias académicas	12	43	218	302	186
	Interacción docente - estudiante	21	87	221	257	174
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	19	73	234	263	170
Maestría en Ciencias Contables y Financieras	Competencias académicas	5	20	113	150	69
	Interacción docente - estudiante	7	32	104	142	72
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	7	27	129	138	56
Maestría en E-Business	Competencias académicas	1	7	38	32	13
	Interacción docente - estudiante	2	16	31	31	11
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	4	13	29	36	9

Continúa.

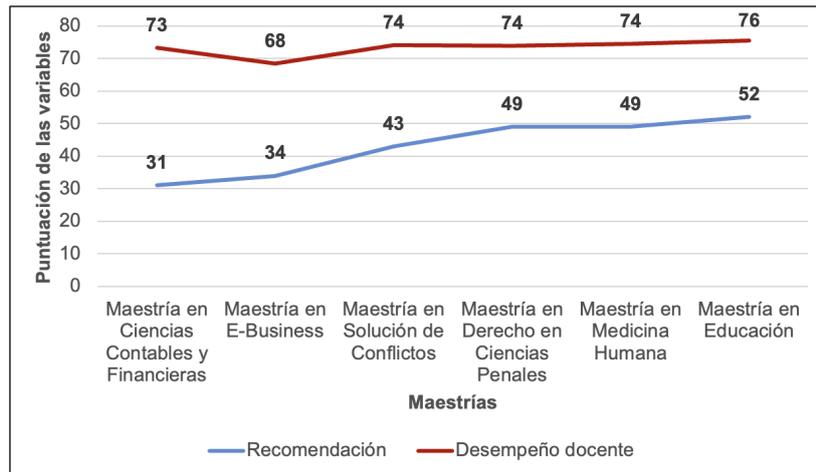
Maestría	Dimensiones	Cantidad de estudiantes según puntuación de escala de Likert				
		1	2	3	4	5
Maestría en Educación	Competencias académicas	3	9	54	114	58
	Interacción docente - estudiante	5	14	64	101	55
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	6	17	75	98	43
Maestría en Medicina Humana	Competencias académicas	4	55	329	570	270
	Interacción docente - estudiante	15	105	372	487	252
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	9	123	398	509	190
Maestría en Solución de Conflictos	Competencias académicas	0	8	41	65	40
	Interacción docente - estudiante	2	21	42	56	34
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	2	21	46	55	30
Todas las maestrías	Competencias académicas	25	142	793	1233	636
	Interacción docente - estudiante	52	275	834	1074	598
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	47	274	911	1099	498

Posteriormente, con los resultados de la tabla anterior se estableció el valor numérico del CSAT para cada dimensión y maestría, hallando la media aritmética para cada una, tal como se visualiza en la tabla 4, obteniéndose el registro más significativo en la maestría en educación (76), y el menos significativo en la maestría en e-business (68).

Tabla 4. Valor numérico del índice de satisfacción del cliente (CSAT) frente a las 3 dimensiones de estudio

Maestría	Dimensiones	CSAT	Media CSAT
Maestría en Derecho en Ciencias Penales	Competencias académicas	75.95	73.81
	Interacción docente - estudiante	72.53	
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	72.96	
Maestría en Ciencias Contables y Financieras	Competencias académicas	74.45	73.20
	Interacción docente - estudiante	73.45	
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	71.71	
Maestría en E-Business	Competencias académicas	70.77	68.42
	Interacción docente - estudiante	67.25	
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	67.25	
Maestría en Educación	Competencias académicas	78.07	75.56
	Interacción docente - estudiante	75.65	
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	72.97	
Maestría en Medicina Humana	Competencias académicas	77.05	74.38
	Interacción docente - estudiante	73.91	
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	72.17	
Maestría en Solución de Conflictos	Competencias académicas	77.79	74.08
	Interacción docente - estudiante	72.77	
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	71.69	
Todas las maestrías	Competencias académicas	76.35	73.97
	Interacción docente - estudiante	73.35	
	Tiempo de respuesta de dudas académicas	72.21	

Figura 2. Comparación de la puntuación de las variables recomendación y desempeño docente en cada maestría



Luego de analizar los principales hallazgos de las tablas 2 y 4, fue posible inferir una relación entre los valores del índice de promotores neto y el índice de satisfacción del cliente, correspondientes a las variables recomendación y desempeño docente respectivamente. Esta premisa puede comprenderse visualmente a partir de la figura 2, donde se presenta la distribución de puntuaciones obtenidas por cada variable, las cuales siguen un patrón similar si se rea-

liza la comparación en cada maestría semipresencial.

Adicionalmente, para respaldar de manera rigurosa la existencia de una relación estadística entre las variables de investigación, se procedió a aplicar el coeficiente de correlación de Spearman a ambas variables. Los resultados revelaron un coeficiente de 0.591, demostrando de manera contundente que existe una relación positiva significativa entre ambas (véase tabla 5).

Tabla 5. Coeficiente de las variables de estudio.

		Desempeño Docente	Recomendación
Desempeño Docente	Rho de spearman	1.000	0.591
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	2860	2860
Recomendación	Rho de spearman	0.591	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	2860	2860

En última instancia, es fundamental destacar que esta investigación se desarrolló sin presentar limitaciones en su desarrollo, gracias a la participación activa de los encuestados y al respaldo otorgado por la universidad para llevar a cabo el estudio. Se sugiere que futuras investigaciones profundicen en el nivel de relación existente entre la variable recomendación y la calidad general del servicio educativo proporcionado por una institución educativa, abarcando no solo aspectos académicos como el desempeño docente, sino también otros aspectos relevantes como la atención al estudiante, los contenidos y las tecnologías educativas; con miras a mejorar la experiencia y fomentar la lealtad estudiantil.

4. Conclusiones

El desempeño que demuestran los docentes tiene una relación positiva considerable (0.59) sobre la intención de los estudiantes de recomendar las maestrías semipresen-

ciales a familiares y amigos. Es probable que una de las explicaciones sea el valor que otorgan los estudiantes al factor académico para decidir sobre postular o no a un determinado programa o institución educativa, y posteriormente recomendarlo en base a su propia experiencia.

La dimensión “competencias académicas” demostró tener una relación positiva considerable (0.57) con la variable recomendación, siendo la más resaltante de las tres dimensiones del estudio.

La dimensión “interacción docente - estudiante” tuvo una relación positiva considerable (0.56) con la variable recomendación, obteniendo el segundo puesto de las tres dimensiones.

La dimensión “tiempo de respuesta de dudas académicas” demostró tener una relación positiva moderada (0.49) con la variable recomendación, siendo la menos resaltante de las dimensiones estudiadas.

Existe la probabilidad de que los estudiantes de las

maestrías semipresenciales tiendan a recomendar y ser promotores de los programas que cursan si perciben competencias académicas sobresalientes, así como un desempeño de calidad por parte de sus docentes, en términos de interacción y eficiencia para resolver dudas académicas.

Financiamiento

La investigación fue financiada de manera independiente por los autores del artículo.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no tienen conflictos de intereses que reportar con respecto al presente artículo.

5. Agradecimientos

Extendemos el agradecimiento a la Universidad de San Martín de Porres, en particular a su unidad de virtualización académica y su director, por proporcionarnos no solo el espacio sino también la invaluable asesoría que fue esencial para la elaboración de este artículo.

Nota del editor

Las afirmaciones vertidas en este artículo son exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan las perspectivas de sus respectivas entidades afiliadas, ni las del editor ni los evaluadores. Cualquier producto, servicio, modelo, metodología, método, u otros aspectos mencionados en este trabajo, así como las opiniones expresadas por sus autores, se presentan en el ámbito de la responsabilidad de estos últimos.

Referencias

- Barja, A. (2023). *Percepción de desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de Psicología de la Universidad Continental en tiempos de pandemia, Huancayo* (Tesis para optar el grado académico de Maestro). Universidad Continental, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12444>
- Carlos Guzmán, J. (2011). La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? *Perfiles Educativos*, 33, 129-141. <https://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v33nspe/v33nspe12.pdf>
- Chávez Martínez, L., & García Vedia, F. (2020). *Análisis del Customer Experience de los servicios de peluquería y estética a través de Customer Journey Map. Caso de estudio: BESSÓ SALÓN, Miraflores, durante el periodo 2019-2020* (Tesis para optar el grado académico de Licenciado). Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16761>
- Colchado, D. (2021). *La influencia de la calidad del servicio al cliente en la recomendación de la empresa de transporte CIVA, sede Chiclayo – 2018* (tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3388>
- Escribano Hervis, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2), 738-752. <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., Padilla Vera, L. N., & Díaz Pacheco, N. (2022). Satisfacción de titulados: el caso de una carrera en una universidad estatal. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1613-1629. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.20>
- García Berro, F., & Sanz Gómez, R. (2011). La gestión del tiempo por parte de los profesores principiantes. *Revista de Enseñanza Universitaria*, (38), 52-59. <http://hdl.handle.net/11441/54180>
- Guevara Araiza, A., Valles Ornelas, M., & Martínez Chairez, G. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Revista Ra Ximhai*, 12(6), 123-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194007>
- Martínez de Quel Pérez, O., & Sillero Quintana, M. (2014). Sobre la expresión “respuesta de reacción” y el concepto “tiempo de respuesta”. *Apunts. Educación Física y Deportes*, (118), 88-92. [https://doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.\(2014/4\).118.09](https://doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.(2014/4).118.09)
- Morte, A. (2015). *Net Promoter Score: Estudio, análisis y aplicación práctica* (Trabajo de fin de grado). Universidad de Zaragoza. <https://zaguan.unizar.es/record/32534/files/TAZ-TFG-2015-3900.pdf>
- Rubinsztejn Goldfarb, G., Rivera Torres, P., & Grijalvo Martín, M. (2015). Calidad y recomendación en educación superior: el rol de la experiencia del estudiante. *Revista Interciencia*, 40(12), 816-826. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33943081002>
- Thomburne, D. (2017). *Nivel de satisfacción y lealtad del cliente y su impacto en la contratación de nuevos servicios en una empresa del sector de tecnología de información en Lima: 2017* (Tesis de magister). Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3085>
- Villarroel, V. A., & Bruna, D. V. (2017). Competencias Pedagógicas que Caracterizan a un Docente Universitario de Excelencia: Un Estudio de Caso que Incorpora la Perspectiva de Docentes y Estudiantes. *Formación universitaria*, 10(4), 49-60. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000400006>
- Zabala, I. (2022). *La influencia de la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la recomendación de una entidad financiera* (Tesis de maestría). Universidad de Piura, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12544/7893>