

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada Por Ley N° 25265)



FACULTAD DE EDUCACIÓN



MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS

GESTIÓN PEDAGÓGICA Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

Presentado por:

Bach. JUAN JOSÉ ORÉ ROJAS

Asesor:

Dr. HUGO AUGUSTO CARLOS YANGALI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER
EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MENCIÓN ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN
DE LA EDUCACIÓN

HUANCAVELICA – PERÚ

2015



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creado por Ley N° 25265)

ESCUELA DE POST GRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)



"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: Dr. César Jesús ANAYA CALDERON, Dr. Estanislao CONTRERAS ANGULO, Mg. Javier CARRILLO CAYLLAHUA.

De conformidad al Reglamento para Optar el Grado Académico de Magíster, de la Escuela de Post Grado, aprobado mediante Resolución N° 022-2012-EPG-COG-UNH.

El candidato al GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Don, Juan José ORÉ ROJAS, procedió a sustentar su trabajo de Investigación titulado "GESTIÓN PEDAGOGICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA".

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido al ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

Con el calificado Aprobado
por unanimidad

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los seis días del mes de octubre del año 2015.

.....
Dr. César Jesús ANAYA CALDERON
Presidente del Jurado.

.....
Dr. Estanislao CONTRERAS ANGULO
Secretario del Jurado

.....
Mg. Javier CARRILLO CAYLLAHUA
Vocal del Jurado

DEDICATORIA

A Dios, por mostrarnos día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible; por ser mi socorro y sostén; y permitirme llegar a este momento importante de mi formación profesional. A Digna mi madre, por ser el pilar más importante de mi vida y porque su amor no conoce de límites ni de dificultades. A Sondelino mi padre, a pesar de su ausencia física, siento que está siempre conmigo y aunque no pudimos vivir muchas cosas juntos, estoy seguro que este momento hubiera sido muy especial para él como lo es para mí. A Carmen mi esposa, por su amor y paciencia. A Rosario del Carmen y Rocío de la Flor mis hijas, por ser fuentes inagotables de superación. A mis hermanos quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de mi vida estudiantil; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido alicientes de mi vida y sin ellos no hubiera logrado esta meta.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.1. Descripción de la realidad problemática	21
1.2. Formulación del problema	23
1.2.1. Problema general	23
1.2.2. Problemas específicos	23
1.3. Objetivos	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivos específicos	24
1.4. Justificación del estudio	25
1.4.1. Justificación teórica	25
1.4.2. Justificación metodológica	25
1.4.3. Justificación práctica	25
1.5. Limitaciones de la investigación	26
1.5.1. Limitación teórica	26
1.5.2. Limitación del muestreo	26
1.5.3. Limitación temporal	27

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	28
2.1. Antecedentes	28
2.1.1. Internacional	28
2.1.2. Nacional	30
2.1.3. Local	34
2.2. Bases teóricas	34
2.2.1. La gestión educativa	34
2.2.1.1. Definición de gestión	34
2.2.1.2. Modelos de gestión	34
2.2.1.3. Gestión educativa	36
2.2.1.4. Dimensiones de la Gestión Educativa	38
2.2.1.5. Gestión pedagógica	39
2.2.1.6. Dimensiones de la gestión pedagógica	40
2.2.2. Satisfacción de los usuarios	45

2.2.2.1.	Satisfacción	45
2.2.2.2.	La satisfacción estudiantil	47
2.2.2.3.	Dimensiones de la satisfacción estudiantil	47
2.3.1.	Definición conceptual	53
2.2.3.	Definición operacional	55
2.3.	Hipótesis de investigación	56
2.3.1.	Hipótesis general	56
2.3.2.	Hipótesis específicas	56
2.4.	Variables de la investigación	57
2.4.1.	Identificación de variables	57
2.5.	Definición operativa de variables e indicadores	58
CAPÍTULO III		159
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		62
3.1.	Tipo de investigación	62
3.2.	Nivel de investigación	62
3.3.	Método de investigación	63
3.4.	Diseño de la investigación	64
3.5.	Población, muestra y muestreo	65
3.5.1.	La población	65
3.5.2.	La muestra	66
3.5.3.	Muestreo	67
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
6.1.1.	Coeficiente de confiabilidad	68
6.1.2.	Coeficiente de validez	71
3.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	73
3.8.	Descripción de la prueba de hipótesis	73
CAPÍTULO IV		
TRABAJO DE CAMPO		74
4.1.	Presentación e interpretación de datos	74
4.1.1.	Resultados de la variable 1: gestión pedagógica	74
4.1.2.	Resultados de la variable 2: satisfacción de los usuarios	108
4.1.3.	Niveles de la variable 1: gestión pedagógica	123
4.1.4.	Niveles de la variable 2: satisfacción de los usuarios	134
4.2.	Proceso de prueba de hipótesis	138

4.2.1. Prueba de hipótesis general	138
4.2.2. Prueba de hipótesis específica N° 01	141
4.2.3. Prueba de hipótesis específica N° 02	142
4.2.4. Prueba de hipótesis específica N° 03	143
4.2.5. Prueba de hipótesis específica N° 04	144
4.2.6. Prueba de hipótesis específica N° 05	146
4.2.7. Prueba de hipótesis específica N° 06	147
4.2.8. Prueba de hipótesis específica N° 07	148
4.2.9. Prueba de hipótesis específica N° 08	150
4.3. Discusión de resultados	151
CONCLUSIONES	157
RECOMENDACIONES	159
REREFENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	160
ANEXOS	165

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1: Definición de satisfacción
- Tabla 2: Definición operativa de variables e indicadores
- Tabla 3: Población de estudio
- Tabla 4: Muestra de estudio
- Tabla 5: Población y muestra de estudio
- Tabla 6: Confiabilidad del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación
- Tabla 7: Confiabilidad del cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación
- Tabla 8: Baremo de interpretación de correlación
- Tabla 9: Validez de los cuestionarios de encuesta para valorar: la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación
- Tabla 10: Por lo que he podido observar, las clases de los profesores están bien preparadas y los contenidos corresponden a las asignaturas
- Tabla 11: En el desarrollo del contenido de las asignaturas los profesores, son claros y ordenados en sus explicaciones y se apoyan con ejemplos, comparaciones, etc.
- Tabla 12: Los profesores resuelven adecuadamente las dudas que se les plantean
- Tabla 13: En las asignaturas hay concordancia entre las clases prácticas con las clases teóricas
- Tabla 14: El tiempo de explicación del profesor es en proporción a la dificultad de comprensión del estudiante
- Tabla 15: Son amenas las clases y fomentan la participación de los estudiantes
- Tabla 16: En general, estoy satisfecho con el estilo de enseñanza de los profesores
- Tabla 17: La cantidad de asignaturas por semestre es el adecuado
- Tabla 18: Aplicas los conocimientos adquiridos en clases, en el quehacer diario y/o trabajo
- Tabla 19: Son útiles las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral
- Tabla 20: Son útiles las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral
- Tabla 21: En general la educación que recibo es de buena calidad
- Tabla 22: En esta escuela y facultad contamos con los recursos adecuados para aprender

Tabla 23: En esta escuela y facultad, se programan actividades interesantes de formación, en función de las necesidades de los estudiantes

Tabla 24: El personal especializado (por ejemplo: consejero, psicólogo, etc.) nos atiende cuando tenemos algún problema o necesidad

Tabla 25: Nuestros profesores nos apoyan y acompañan en forma personal y también como grupo

Tabla 26: Los profesores reconocen mis dificultades y progresos y me los comunican oportunamente

Tabla 27: Conozco el proyecto educativo y los valores de mi escuela y facultad

Tabla 28: La organización y funcionamiento de mi escuela y facultad son buenos. (Programación de actividades, orden, cumplimiento de normas, horarios, uso y cuidado de materiales, etc.)

Tabla 29: El material de apoyo recomendado (bibliografía, artículos, publicaciones específicas, etc.) posee las características apropiadas para la preparación de las asignaturas

Tabla 30: En las asignaturas se cumplen los plazos establecidos para el desarrollo de exámenes, revisión de exámenes, publicación de notas, etc.

Tabla 31: El estudiante es informado puntalmente de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de las clases

Tabla 32: En general, estoy satisfecho con la planificación de las asignaturas y con el modo en que las mismas se ejecutan

Tabla 33: En todas las asignaturas se siguen el mismo sistema y se emplean los mismos criterios

Tabla 34: Los exámenes y, en general, el sistema de evaluación utilizado en las asignaturas se ajustan a los contenidos explicados durante las clases

Tabla 35: Los exámenes se redactan en forma precisa

Tabla 36: Las calificaciones reflejan el nivel de conocimiento de los estudiantes y los resultados se comunican oportunamente

Tabla 37: En las asignaturas se facilita a los estudiantes las calificaciones de trabajos y exámenes

Tabla 38: En general estoy satisfecho con la metodología de evaluación de los profesores

Tabla 39: Los profesores son amables, educados y respetuosos en el trato con los estudiantes y sus colegas

- Tabla 40: Los profesores se muestran accesibles a los estudiantes
- Tabla 41: Existe buena relación, comunicación y apoyo entre los estudiantes y profesores
- Tabla 42: En esta escuela y facultad los estudiantes somos bien acogidos
- Tabla 43: Conozco los reglamentos y normas de disciplina de mi escuela y facultad
- Tabla 44: En general, en mi escuela y facultad existe un ambiente que favorece el aprendizaje
- Tabla 45: El tiempo disponible para estudiar es el adecuado
- Tabla 46: Me satisface llegar tarde a mis clases
- Tabla 47: Me satisface ser indisciplinado en mis clases
- Tabla 48: El tiempo que pasamos en la escuela y la facultad es bien aprovechado
- Tabla 49: Los profesores utilizan correctamente los recursos didácticos disponibles en la escuela y facultad para ayudar a la mejor comprensión de las explicaciones (diapositivas, videos, computadores, pizarras, proyectores, etc.)
- Tabla 50: Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son seguros y de calidad
- Tabla 51: Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son modernos, diversos y variados
- Tabla 52: Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son atractivos y generan la creatividad
- Tabla 53: Te satisface el reconocimiento de los profesores sobre los resultados, calificaciones y conocimientos que adquieren los estudiantes
- Tabla 54: Te satisface que los profesores promuevan la formación integral de los estudiantes.
- Tabla 55: Te satisface que los profesores promuevan la capacidad de hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer el estudiante
- Tabla 56: Te satisface que los profesores valoren la libertad e incentiven la autonomía de los estudiantes en la realización de sus trabajos
- Tabla 57: Te satisface que los profesores incentiven el desarrollo de la creatividad y motiven la adquisición de mayores conocimientos y destrezas
- Tabla 58: Te satisface los espacios físicos y complementarios de la escuela y facultad (biblioteca, sala de computación, comedor, enfermería, baños, patios, etc.) y su mantenimiento

- Tabla 59: Te satisface la seguridad y protección que brindan la escuela y facultad
- Tabla 60: Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la formación y enseñanza de los estudiantes
- Tabla 61: Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la comunicación y relaciones humanas
- Tabla 62: Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en el apoyo que brinda a los estudiantes
- Tabla 63: Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la organización y funcionamiento
- Tabla 64: Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en resultados de aprendizaje de los estudiantes
- Tabla 65: Te satisface la preocupación de la escuela y facultad de conocer y satisfacer las necesidades de los estudiantes
- Tabla 66: Te satisface el comportamiento que tienes frente a tus compañeros, especialmente, en eventos sociales
- Tabla 67: Estas satisfecho(a) con la auto exigencia en tus aprendizajes
- Tabla 68: Te satisface el cumplimiento de trabajos y tareas encomendados
- Tabla 69: Te satisface las interrupciones de tus clases
- Tabla 70: Te satisface que se burlen de ti y de tus compañeros
- Tabla 71: Te satisface el comportamiento de tus compañeros
- Tabla 72: Te satisface el comportamiento de tus profesores
- Tabla 73 Niveles de la variable 1: Gestión pedagógica
- Tabla 74 Niveles de la Dimensión 1: Enseñanza
- Tabla 75 Niveles de la Dimensión 2: Aprendizaje
- Tabla 76 Niveles de la Dimensión 3: Estilo de aprendizajes
- Tabla 77 Niveles de la Dimensión 4: Planeación
- Tabla 78 Niveles de la Dimensión 5: Evaluación
- Tabla 79 Niveles de la Dimensión 6: Clima del aula
- Tabla 80 Niveles de la Dimensión 7: Tiempo
- Tabla 81 Niveles de la Dimensión 8: Materiales didácticos
- Tabla 82 Niveles de la Variable 2: Satisfacción de los usuarios
- Tabla 83 Niveles de la Dimensión 1: Motivación
- Tabla 84 Niveles de la Dimensión 2: Necesidades
- Tabla 85 Niveles de la Dimensión 3: Actitudes

- Tabla 86 Coeficiente de correlación V1 y V2
- Tabla 87 Coeficiente de correlación hipótesis específica 1
- Tabla 88 Coeficiente de correlación hipótesis específica 2
- Tabla 89 Coeficiente de correlación hipótesis específica 3
- Tabla 90 Coeficiente de correlación hipótesis específica 4
- Tabla 91 Coeficiente de correlación hipótesis específica 5
- Tabla 92 Coeficiente de correlación hipótesis específica 6
- Tabla 93 Coeficiente de correlación hipótesis específica 7
- Tabla 94 Coeficiente de correlación hipótesis específica 8

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 y 2: Por lo que he podido observar, las clases de los profesores están bien preparadas y los contenidos corresponden a las asignaturas.

Gráfico N° 3 y 4: En el desarrollo del contenido de las asignaturas los profesores, son claros y ordenados en sus explicaciones y se apoyan con ejemplos, comparaciones, etc.

Gráfico N° 5 y 6: Los profesores resuelven adecuadamente las dudas que se les plantean.

Gráfico N° 7 y 8: En las asignaturas hay concordancia entre las clases prácticas con las clases teóricas.

Gráfico N° 9 y 10: El tiempo de explicación del profesor es en proporción a la dificultad de comprensión del estudiante.

Gráfico N° 11 y 12: Son amenas las clases y fomentan la participación de los estudiantes.

Gráfico N° 13 y 14: En general, estoy satisfecho con el estilo de enseñanza de los profesores.

Gráfico N° 15 y 16: La cantidad de asignaturas por semestre es el adecuado.

Gráfico N° 17 y 18: Aplicas los conocimientos adquiridos en clases, en el quehacer diario y/o trabajo.

Gráfico N° 19 y 20: Son útiles las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral.

Gráfico N° 21 y 22: La escuela y la facultad, nos proporcionan formación, tanto en conocimientos como en otros aspectos (valóricos, sociales, afectivos, etc.)

Gráfico N° 23 y 24: En general la educación que recibo es de buena calidad.

Gráfico N° 25 y 26: En esta escuela y facultad contamos con los recursos adecuados para aprender.

Gráfico N° 29 y 30: El personal especializado (por ejemplo: consejero, psicólogo, etc.) nos atiende cuando tenemos algún problema o necesidad.

Gráfico N° 31 y 32: Nuestros profesores nos apoyan y acompañan en forma personal y también como grupo.

Gráfico N° 33 y 34: Los profesores reconocen mis dificultades y progresos y me los comunican oportunamente.

Gráfico N° 35 y 36: Conozco el proyecto educativo y los valores de mi escuela y facultad.

Gráfico N° 37 y 38: La organización y funcionamiento de mi escuela y facultad son buenos. (Programación de actividades, orden, cumplimiento de normas, horarios, uso y cuidado de materiales, etc.).

Gráfico N° 39 y 40: El material de apoyo recomendado (bibliografía, artículos, publicaciones específicas, etc.) posee las características apropiadas para la preparación de las asignaturas.

Gráfico N° 41 y 42: En las asignaturas se cumplen los plazos establecidos para el desarrollo de exámenes, revisión de exámenes, publicación de notas, etc.

Gráfico N° 43 y 44: El estudiante es informado puntalmente de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de las clases.

Gráfico 45 y 46: En general, estoy satisfecho con la planificación de las asignaturas y con el modo en que las mismas se ejecutan.

Gráfico N° 47 y 48: En todas las asignaturas se siguen el mismo sistema y se emplean los mismos criterios.

Gráfico N° 49 y 50: Los exámenes y, en general, el sistema de evaluación utilizado en las asignaturas se ajustan a los contenidos explicados durante las clases.

Gráfico N° 51 y 52: Los exámenes se redactan en forma precisa.

Gráfico N° 53 y 54: Las calificaciones reflejan el nivel de conocimiento de los estudiantes y los resultados se comunican oportunamente.

Gráfico N° 55 y 56: En las asignaturas se facilita a los estudiantes las calificaciones de trabajos y exámenes.

Gráfico N° 57 y 58: En general estoy satisfecho con la metodología de evaluación de los profesores.

Gráfico N° 59 y 60: Los profesores son amables, educados y respetuosos en el trato con los estudiantes y sus colegas.

Gráfico N° 61 y 62: Los profesores se muestran accesibles a los estudiantes.

Gráfico N° 63 y 64: Existe buena relación, comunicación y apoyo entre los estudiantes y profesores.

Gráfico N° 65 y 66: En esta escuela y facultad los estudiantes somos bien acogidos.

Gráfico N° 67 y 68: Conozco los reglamentos y normas de disciplina de mi escuela y facultad.

Gráfico N° 69 y 70: En general, en mi escuela y facultad existe un ambiente que favorece el aprendizaje.

Gráfico N° 71 y 72: El tiempo disponible para estudiar es el adecuado.

Gráfico N° 73 y 74: Me satisface llegar tarde a mis clases.

Gráfico N° 75 y 76: Me satisface ser indisciplinado en mis clases

Gráfico N° 77 y 78: El tiempo que pasamos en la escuela y la facultad es bien aprovechado.

Gráfico N° 79 y 80: Los profesores utilizan correctamente los recursos didácticos disponibles en la escuela y facultad para ayudar a la mejor comprensión de las explicaciones (diapositivas, videos, computadores, pizarras, proyectores, etc.)

Gráfico N° 81 y 82: Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son seguros y de calidad.

Gráfico N° 83 y 84: Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son modernos, diversos y variados.

Gráfico N° 85 y 86: Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son atractivos y generan la creatividad.

Gráfico N° 87 y 88: Te satisface el reconocimiento de los profesores sobre los resultados, calificaciones y conocimientos que adquieren los estudiantes.

Gráfico N° 89 y 90: Te satisface que los profesores promuevan la formación integral de los estudiantes.

Gráfico N° 91 y 92: Te satisface que los profesores promuevan la capacidad de hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer el estudiante.

Gráfico 93 y 94: Te satisface que los profesores valoren la libertad e incentiven la autonomía de los estudiantes en la realización de sus trabajos.

Gráfico N° 95 y 96: Te satisface que los profesores incentiven el desarrollo de la creatividad y motiven la adquisición de mayores conocimientos y destrezas.

Gráfico N° 97 y 98: Te satisface los espacios físicos y complementarios de la escuela y facultad (biblioteca, sala de computación, comedor, enfermería, baños, patios, etc.) y su mantenimiento.

Gráfico N° 99 y 100: Te satisface la seguridad y protección que brindan la escuela y facultad.

Gráfico N° 101 y 102: Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la formación y enseñanza de los estudiantes.

Gráfico N° 103 y 104: Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la comunicación y relaciones humanas.

Gráfico N° 105 y 106: Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en el apoyo que brinda a los estudiantes.

Gráfico N° 107 y 108: Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la organización y funcionamiento.

Gráfico N° 109 y 110: Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en resultados de aprendizaje de los estudiantes.

Gráfico N° 111 y 112: Te satisface la preocupación de la escuela y facultad de conocer y satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Gráfico N° 113 y 114: Te satisface el comportamiento que tienes frente a tus compañeros, especialmente, en eventos sociales.

Gráfico N° 115 y 116: Estas satisfecho(a) con la auto exigencia en tus aprendizajes.

Gráfico N° 117 y 118: Te satisface el cumplimiento de trabajos y tareas encomendados.

Gráfico N° 119 y 120: Te satisface las interrupciones de tus clases.

Gráfico N° 121 y 122: Te satisface que se burlen de ti y de tus compañeros.

Gráfico N° 123 y 124: Te satisface el comportamiento de tus compañeros.

Gráfico N° 125 y 126: Te satisface el comportamiento de tus profesores.

Gráfico N° 127 y 128 Niveles de la Variable 1: Gestión pedagógica

Gráfico N° 129 y 130 Niveles de la Dimensión 1: Enseñanza

Gráfico N° 131 y 132 Niveles de la Dimensión 2: Aprendizaje

Gráfico N° 133 y 134 Niveles de la Dimensión 3: Estilo de aprendizajes

Gráfico N° 135 y 136 Niveles de la Dimensión 4: Planeación

Gráfico N° 137 y 138 Niveles de la Dimensión 5: Evaluación

Gráfico N° 139 y 140 Niveles de la Dimensión 6: Clima del aula

Gráfico N° 141 y 142 Niveles de la Dimensión 7: Tiempo

Gráfico N° 143 y 144 Niveles de la Dimensión 8: Materiales didácticos

Gráfico N° 145 y 146 Niveles de la Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Gráfico N° 147 y 148 Niveles de la Dimensión 1: Motivación

Gráfico N° 149 y 150 Niveles de la Dimensión 2: Necesidades

Gráfico N° 151 y 152 Niveles de la Dimensión 3: Actitudes

Gráfico N° 153: Coeficiente de correlación

RESUMEN

La gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica

El principal objetivo de esta investigación es establecer la relación o correspondencia entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Este estudio se enmarca dentro de las investigaciones descriptivas, correlacionales, ya que por medio del método descriptivo se analizó, observó, comparó y describió las variables, estableciéndose que existe una correlación directa y significativa entre ellas. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos de una de una población de 229 estudiantes de la Facultad de Educación mediante la aplicación de los instrumentos (cuestionario para valorar la gestión pedagógica y cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios) a 144 estudiantes. A estos se les calculó el coeficiente de confiabilidad y fueron validados por expertos en el área de Educación. Finalmente concluimos que los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014 se muestran poco satisfechos con los diferentes aspectos del quehacer educativo de los docentes. El 35% de ellos en relación a la gestión pedagógica, el 34% sobre los procesos de enseñanza, el 24% respecto de los procesos de aprendizaje, 42% sobre los estilos de aprendizaje, el 39% respecto de la planeación del acto educativo, 39% en relación a la metodología de la evaluación, 36% respecto del clima favorable en el aula, 45% sobre el uso adecuado del tiempo y 38% sobre la existencia y uso de los materiales didácticos en la Facultad de Educación.

Palabras claves: gestión escolar, satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

Educational management and user satisfaction at the Faculty of Education at the National University of Huancavelica

The main objective of this research is to establish the relationship or correspondence between the pedagogical management and user satisfaction at the Faculty of Education at the National University of Huancavelica. This study is part of the descriptive investigation, correlational, and that through descriptive method was analyzed, observed, compared and described the variables, establishing that there is a direct and significant correlation between them. Statistical data supporting this research come from the results of a population of 229 students of the Faculty of Education by implementing instruments (questionnaire to assess educational management and questionnaire to assess user satisfaction) to 144 students. These are calculated the coefficient of reliability and were validated by experts in the field of Education. Finally we conclude that students of the Faculty of Education at the National University of Huancavelica in 2014 is dissatisfied with different aspects of educational work of teachers. 35% of them related to educational management, 34% on the processes of teaching, 24% of the learning process, 42% of learning styles, 39% regarding the planning of the educational act, 39% in relation to the methodology of the evaluation, 36% from the favorable climate in the classroom, 45% of the proper use of time and 38% on the existence and use of teaching materials in the Faculty of Education.

Keywords: school management, satisfaction, users.

INTRODUCCIÓN

Las condiciones en que se desarrolla el mundo moderno nos indican que es en la gestión pedagógica donde se concreta la gestión educativa en su conjunto, y está relacionado con las formas en que el docente realiza los procesos de enseñanza, cómo asume el currículo y lo traduce en una planeación didáctica, y cómo lo evalúa y, además, la manera de relacionarse con sus alumnos y los padres de familia para garantizar el aprendizaje de los primeros. La definición del término y uso de la gestión pedagógica en América Latina es una disciplina de desarrollo reciente, por ello su nivel de estructuración la convierte en una disciplina innovadora con múltiples posibilidades de desarrollo, cuyo objeto potencia consecuencias positivas en el sector educativo.

Para Batista citado en Rodríguez (2009) la gestión pedagógica es el quehacer coordinado de acciones y recursos para potenciar el proceso pedagógico y didáctico que realizan los profesores en colectivo, para direccionar su práctica al cumplimiento de los propósitos educativos. Entonces la práctica docente se convierte en una gestión para el aprendizaje.

La presente investigación titulada **LA GESTIÓN PEDAGÓGICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**, surgió en base a que en las instituciones educativas el papel de la gestión se revela cada día más como una necesidad para enfrentar los problemas de nuestra época y alcanzar los objetivos de la educación, propiciando altos niveles de eficiencia y eficacia mediante la excelencia académica.

Mientras que, para el desarrollo de la investigación se ha realizado la recolección de abundante material bibliográfico. Luego, a partir de la iluminación de la bibliografía, se plantea el siguiente problema de investigación ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2014?, asimismo se estructuró los instrumentos (cuestionario para valorar la gestión pedagógica y cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación), el cual sirvió para medir dichas variables de estudio.

Ello permitió arribar a la siguiente conclusión general, en cuanto a la gestión pedagógica, de acuerdo al nivel de significancia del 5% y el índice de correlación ($r=0,773$) se puede establecer que existe poca satisfacción con tendencia a la satisfacción en los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

La presente investigación se ha estructurado en los siguientes capítulos:

El primer capítulo considera el planteamiento y formulación del problema, objetivos, la justificación, limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo contiene los antecedentes, las bases teóricas que rigen la investigación, incluye la definición de términos básicos, se ubica el tema en la estructura de la ciencia, en su avance a nivel de investigación y se revisan los

planteamientos referentes a la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios. También incluye la hipótesis y variables de la investigación.

El tercer capítulo abarca el marco metodológico donde se considera el tipo, nivel, método, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

El cuarto capítulo considera la presentación, análisis y discusión de resultados.

Finalmente se incluye las conclusiones y sugerencias. Asimismo la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El autor.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La educación se constituye en el factor del desarrollo humano y socioeconómico de los países, por tanto la calidad con la que se oferta este servicio garantizara en general el desarrollo de un país.

Las últimas décadas del siglo pasado evidencian situaciones crecientes respecto a la calidad de los productos y servicios a nivel internacional, con el propósito de lograr la satisfacción de los clientes.

Es así que, el enfoque de satisfacción del cliente ha ido modificándose a lo largo de los años. De este modo, mientras en los años 60 el interés de los investigadores era fundamentalmente determinar cuáles eran las variables que intervienen en el proceso de la formación de la satisfacción, en los años 80 se profundiza en el análisis y consecuencias de la satisfacción. Al respecto diversos estudios realizados se basaron en la evaluación cognitiva entrando a valorar aspectos como los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto o servicio, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción.

Este fenómeno también se muestra en nuestro país, ya que la calidad de los productos y servicios además de la satisfacción de los clientes es una tendencia creciente, no solo en el aspecto teórico sino también en la práctica. Por lo que la educación como proceso social se constituye en el pilar más importante y significativo de la sociedad, por ello es necesario revisar y orientar este proceso hacia la calidad, vale decir, una educación altamente productiva y en constante

mejora, con el único propósito de lograr la satisfacción de los usuarios del servicio educativo.

Para Molina (2014), la universidad, como institución social responsable de administrar la educación superior en la sociedad emergente del conocimiento, está obligada a reinventarse para evolucionar al ritmo de estos tiempos. La transformación está justificada porque en la sociedad del conocimiento, la universidad está asediada por una gama de cuestionamientos. Se pone en tela de juicio su pertinencia, su efectividad, su capacidad para transformarse con rapidez, su agilidad para atender nuevas demandas sociales, para incorporar las tecnologías de la información y administrar adecuadamente los recursos económicos menguantes.

En estos tiempos se debe repensar sobre las funciones de la universidad que se traducen en la docencia, la investigación y la extensión universitaria y proyección social plasmadas en la Ley Universitaria N° 30220.

El fenómeno de la globalización ligado al acelerado avance científico y tecnológico obligan a la universidad a mejorar en términos de calidad materializadas en políticas, planes, programas y proyectos educativos; los mismos que deben responder a estándares internacionales.

Mientras que, la calidad de la gestión pedagógica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, responde a factores tanto internos como externos fundamentalmente aquellos que tiene que ver con la enseñanza, el aprendizaje, los estilos de aprendizaje, la planeación, el clima del aula, el tiempo y los materiales didácticos; los cuales muchas veces dependen del nivel de liderazgo, dominio científico y habilidades de los docentes que luego se traducirán en satisfacción o insatisfacción de los estudiantes.

Ello permite afirmar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en la Facultad de Educación, ya que su principal función es la docencia centrada en la motivación, las necesidades y actitudes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2014?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Qué relación existe entre la enseñanza y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?
- b. ¿Qué relación existe entre el aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?
- c. ¿Qué relación existe entre los estilos de aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?
- d. ¿Qué relación existe entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?
- e. ¿Qué relación existe entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?
- f. ¿Qué relación existe entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?
- g. ¿Qué relación existe entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?
- h. ¿Qué relación existe entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Establecer la relación que existe entre la enseñanza y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- b. Establecer la relación que existe entre el aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- c. Establecer la relación que existe entre los estilos de aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- d. Establecer la relación que existe entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- e. Establecer la relación que existe entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- f. Establecer la relación que existe entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- g. Establecer la relación que existe entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- h. Establecer la relación que existe entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Justificación teórica

La investigación permite conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en cuanto a la Gestión Pedagógica, asimismo permitirá generalizar los resultados en contextos similares coadyuvando en la búsqueda de nuevas soluciones referidas a los problemas de satisfacción de los usuarios.

Asimismo consideramos como sustento la Ley General de Educación N° 28044, que define como calidad educativa al nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. (Ley General de Educación N° 28044, 2006. Lima-Perú, art. 13°)

1.4.2. Justificación metodológica

A partir de la aplicación del método científico, se diseñaron instrumentos para el recojo de información, asimismo se confiabilizaron y validaron y se aplicaron las técnicas pertinentes (observación y encuestas), todas ellas apoyadas en diversas pruebas para determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Por lo que asumimos tendrá relevancia científico - social, ya que permitirá nuevo conocimiento respecto de la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica y en la sociedad; el mismo que puede servir de base para mejorar y buscar la calidad educativa en esta parte del país y cimentar las bases de futuras investigaciones.

1.4.3. Justificación práctica

La investigación se desarrolló ante la necesidad de atender el permanente cuestionamiento a la gestión pedagógica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica la misma que se corrobora con la autoevaluación de las carreras profesionales de la FED y la insatisfacción de los usuarios.

Las conclusiones de este trabajo podrán servir como fuente de información y motivación para futuras investigaciones, así como el proceso metodológico y los instrumentos utilizados.

Actualmente, el proceso de acreditación de universidades en nuestro país está en marcha, al respecto CONEAU (2009, p.4) manifiesta:

Procedimiento mediante el cual el CONEAU reconoce formalmente que la carrera profesional universitaria cumple con los estándares de calidad previamente establecidos por él, como consecuencia del informe de evaluación satisfactorio presentado por la entidad evaluadora debidamente verificado por el CONEAU.

Por tanto, la calidad de la gestión pedagógica en la Facultad de Educación de Universidad Nacional de Huancavelica, debe reflejarse en la satisfacción de los usuarios, en este caso los estudiantes y egresados.

5. Limitaciones de la investigación

5.1. Limitación teórica

Es importante indicar que cuando fuentes informativas como libros, artículos, tesis o sitios de internet sean insuficientes y dificulten el acceso a las fuentes empíricas específicas para continuar con el trabajo de investigación, es necesario acudir a otras fuentes.

Por lo que en el trabajo de investigación como limitación teórica se establece debido a que no se cuenta con fuentes de información suficientes que tratan el tema de gestión pedagógica en particular fue necesario hacer uso de términos que volucran la gestión tales como gestión educativa, gestión curricular, gestión escolar entre otros.

Asimismo, las bibliotecas existentes en nuestra región no están adecuadamente implementadas y actualizadas, además de que muchas de ellas brindan acceso restringido al público.

5.2. Limitación del muestreo

La investigación solo aborda como muestra de estudio a estudiantes de los dos últimos ciclos (VII y IX del año académico 2014) de cada especialidad de la facultad de Educación; consideramos que por los años que llevan en las aulas universitarias tendrían suficiente conocimiento de la realidad pedagógica y puedan contribuir respondiendo las encuestas.

1.5.3. Limitación temporal

El factor tiempo está referido a que la investigación se desarrolló en el semestre 2014-I, programado en el calendario académico de la Universidad Nacional de Huancavelica.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La revisión de trabajos de investigación relacionados al problema en estudio, me ha permitido encontrar los siguientes antecedentes:

2.1.1. Nacional

En las siguientes investigaciones:
- (2003), en su tesis "Mejora en la formación los alumnos de la Facultad de Educación y Administración de la Universidad de Cuzco, campus Cuzco" realizada para optar el grado de maestría en pedagogía, presenta como objetivo diagnóstico determinar la situación actual de la gestión educativa escolar en el nivel de secundaria del distrito y la frecuencia por la que se realizan las áreas de atención y dirección. El trabajo se desarrolló en un colegio de 1150 participantes distribuidos en 26 grupos de alumnos y 75 docentes, tomando como punto de selección el semestre y grupo en el que se realizó el estudio. De las varias conclusiones generales obtenidas importantes son las siguientes: La gestión escolar es una función integral en el marco de la educación pública que se orienta al desarrollo del trabajo en la institución educativa, promoviendo las relaciones de respeto y afecto, de la institución con la comunidad y con los beneficiarios directos. Así también, la gestión debe orientarse de forma que siempre se realice que logre un beneficio para la sociedad donde se encuentra ubicada. Finalmente, es importante tener presente que en los procesos de gestión pedagógica de calidad, los docentes deben tener un rol activo en el desarrollo de la institución educativa, promoviendo consensos y compromisos mutuos. Tienen como deber profesional estar al día en la gestión de la institución educativa.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En la revisión de trabajos de investigación relacionados al problema en cuestión, se han podido encontrar los siguientes antecedentes:

2.1.1. Internacional

Se tienen las siguientes investigaciones:

- a. Farrera (2003), en su tesis "*Mejora en la atención a los usuarios de la Facultad de Contabilidad y Administración de la Universidad de Colima; campus Colima*", desarrollada para optar el grado de maestro en pedagogía, presenta como objetivo del diagnóstico determinar la situación actual de la gestión administrativa escolar en el nivel de satisfacción del usuario y la respuesta por parte de las áreas de atención y dirección. El trabajo se desarrolló en un universo de 1150 participantes distribuidos en 26 grupos de alumnos y 75 docentes, tomando como pauta de selección el semestre y grupo en el que se encontraba. De las varias conclusiones generales creemos importantes las siguientes: La gestión escolar es una función integral en un marco de la administración educativa que se orienta hacia la coordinación del trabajo en la escuela, atendiendo las relaciones de maestros y alumnos, de la institución educativa con la comunidad y con los beneficiarios directos. Así también, la gestión debe orientarse de forma que obtenga resultados que logren un impacto o efecto en la sociedad donde se encuentra inmersa. Finalmente, es importante concebir en los procesos de gestión pedagógica, la importancia de colaboración interdisciplinaria, pues es generadora de diversas ideas, formas de trabajo, decisiones consensuadas, y compromisos mutuos, tienen como fin lograr objetivos fijados en la mejora de la calidad académica.

- b. Salinas (2007), en la tesis en el ámbito del Programa de Doctorado Formación e investigación en medio ambiente en el Contexto Iberoamericano titulada "*Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas*", el objetivo general es: Evaluación de la satisfacción del estudiante a los servicios que le otorga la universidad. La población está constituida por estudiantes de la UAMAC del 2° y 9° periodo de las carreras de ingeniero agrónomo, ingeniero en ciencias del medio ambiente e ingeniero en telemática entre 20 y 25 años. Asimismo presenta como conclusión principal que los estudiantes de la UAMAC se muestran muy satisfechos con todos los aspectos de la docencia. El 89% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo con la labor del profesorado y, de los 36 profesores y profesoras seleccionados, sólo uno (2.7%) obtienen una nota inferior a tres. El 85% se muestra de acuerdo o muy de acuerdo con la planificación de las asignaturas aunque hay cuatro asignaturas con una nota inferior a tres (11.11%). Con la UAMAC se muestran satisfechos más del 60% y con los servicios que presta la UAT más del 70%.
- c. Rentería y Quintero (2009), en el trabajo de tesis para optar el título de maestría en educación denominada "*Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe de ciudad Bolívar, en la jornada de la mañana*", el objetivo general es: Diseñar una estrategia de gestión educativa para mejorar la convivencia entre los diferentes miembros de la comunidad educativa del colegio Rafael Uribe Uribe jornada mañana. La población está constituida por estudiantes y/o muestra está constituida por 102 estudiantes de modalidad mixta, con edades comprendidas entre los 10 y 18 años, seleccionados entre los grados quinto de primaria y décimo de bachillerato, de la misma manera se trabajó con 20 docentes y 64 padres de Familia. De las muchas conclusiones señaladas, indicamos que para la mayoría de los estudiantes es importante que los docentes asuman un liderazgo fuerte en los procesos de cambio y mejoramiento continuo frente a temas como la permanencia dentro de la institución e incluso del mismo salón de clase. En el análisis de las entrevistas y las encuestas, se puede apreciar que realmente lo que le interesa al estudiante es la búsqueda de una educación de calidad en la que el mejoramiento del futuro sea el principal elemento de

desarrollo en su formación. Recordemos que uno de los parámetros en la calidad de la educación es aprender a vivir en relación con los demás, es decir a convivir. Ante la importancia que los estudiantes le otorgan al liderazgo en los procesos de cambio, por parte del docente, hay una importancia menor en lo que concierne a la permanencia del docente en la institución para mantener el orden y la sana convivencia, esto también nos puede estar mostrando la falta de regulación o autodominio del estudiante para ejercer una convivencia por sí mismo, a lo cual podemos estar pensando en un área especial para este punto en la formación del mismo estudiante. ¿Tal vez, revisar los programas en el área de ética en sociales? O realizar programas especiales de convivencia y reconocer si los valores del siglo XXI se han modificado o es que no han sido adecuadamente socializados por medio de la educación en la familia o en la escuela.

2.1.2. Nacional

A nivel nacional tenemos las siguientes investigaciones:

- a. Paredes (2005), en su tesis "*Micropolítica escolar: Estilo de liderazgo de una directora y participación de docentes y alumnos en la gestión escolar*" desarrollado para optar el grado de magister, tiene como objetivo general analizar la relación entre el estilo de liderazgo de la directora de una institución educativa de nivel secundaria de Lima Norte y la participación de docentes y alumnos en la gestión escolar, desde la base de las relaciones de poder que se desarrollan en la institución educativa. El caso que se presenta es un centro educativo estatal de nivel secundario, sin variante y mixto, ubicado en Lima Norte. Su población escolar aproximada es de 900 alumnos y 35 docentes. De las conclusiones arribadas creemos conveniente: La participación de los docentes se circunscribe a las funciones académicas (plan de estudio, programa escolar), funciones orientadores hacia los alumnos en el aula o en actividades cívicas, las funciones de coordinación docente para la ejecución del plan anual y el ejercicio de colaboración que ejercen los alumnos a través de los diferentes espacios es parte de una débil participación en la gestión escolar en la medida que no contribuye en la perspectiva de una participación más activa y real, lo cual implica, ejercer progresivamente la opinión, consulta efectiva, propuesta efectiva, co-decisión y co-gestión.

El interés de la investigación se instala en la relación de dos elementos básicos: el estilo de liderazgo de la directora -desde la base de las relaciones de poder que se desarrollan en el centro educativo- y los espacios y niveles de participación de docentes y alumnos en la gestión escolar, contribuyendo al análisis sobre la relación existente entre el rol del directivo y la generación o inhibición de la participación de estos actores en la gestión escolar.

- b. Bullón (2007), desarrolló la tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Educacional, titulada "*La satisfacción estudiantil con la Calidad educativa de la universidad*". El trabajo tiene como objetivo general diseñar un instrumento que permita conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios en ingeniería con respecto a la Calidad Educativa brindada por la universidad. Asimismo, se realizó con una muestra que estuvo conformada por 156 alumnos de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de Lima. Arribando a las siguientes conclusiones: los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica. Se encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida. No se encontraron diferencias significativas en cuanto a las otras variables de estudio, como ciclo de estudios, sexo, fuente de financiamiento y escala de pagos. Por último, el análisis de segmentación de la muestra revela tres segmentos diferenciados en cuanto a la percepción de satisfacción.

Al respecto indicamos que el trabajo es de tipo descriptivo y estudia el tema de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir del diseño de una escala para medir dicho constructo.

- c. Remuzgo (2010), en su tesis "*Percepción de los alumnos respecto al proceso enseñanza-aprendizaje en el programa de segunda especialización de enfermería en la UNMSM – 2008*", tiene como objetivo general determinar la percepción de los alumnos respecto al proceso enseñanza-aprendizaje en el Programa de Segunda Especialización de Enfermería en la UNMSM –2008, la misma que se trabajó con una población constituida por 49 alumnos que registraron matriculados en el IV semestre de las cuatro especialidades, que

están distribuidas de la siguiente manera: enfermería cardiológica 9, enfermería pediátrica 5, enfermería de emergencias y desastres 20 y enfermería en centro quirúrgico 15. De las conclusiones arribadas, creemos conveniente que en la dimensión pedagógica la percepción de los alumnos es medianamente favorable con tendencia favorable. En el aspecto teórico la percepción de los alumnos es medianamente favorable lo que estaría evidenciando mayor enfoque en el componente conceptual y no en el procedimental y actitudinal, concluyendo que la enseñanza tendría una tendencia mayor hacia el tradicional. Asimismo en el aspecto práctico la percepción es medianamente favorable evidenciándose como puntos críticos respecto a la supervisión y el monitoreo de los docentes en la práctica clínica por lo tanto alterando las experiencias de aprendizaje, también refieren que el desarrollo de los laboratorios y capacitaciones con ponentes expertos se dan algunas veces, entonces no logran cubrir sus expectativas, esto se manifiesta como una débil formación en la práctica profesional especializada.

Esta investigación busca determinar la percepción de los alumnos respecto al proceso de enseñanza aprendizaje (E-A), enfocadas en los aspectos organizativo, pedagógico y tecnológico, tanto en la teoría y la práctica, desarrolladas en el programa de segunda especialización de enfermería.

- d. Reyes, Damián y Villarroel (2010), en la investigación "*Inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje, en la facultad de agropecuaria y nutrición de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica, ciclo-2010-I 2010- II*", plantean como objetivo general determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza – aprendizaje, en la facultad de Agropecuaria y Nutrición de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica, Ciclo 2010- I- 2010- II. Con una población de 38 docentes de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica de las conclusiones arribadas consideramos importante que, el desempeño docente es favorable respecto a la didáctica, aplican procedimientos y técnicas adecuadas para el desarrollo de su clase. En lo personal, es ordenado, responsable y se desenvuelve en forma ética. En la motivación fomenta la participación, expectativas y refuerza el interés en los alumnos en su clase. Los docentes de la FAN brindan orientación

académica, motiva el trabajo en equipo, dialoga y aconseja a los estudiantes. Asimismo, la apreciación de la habilidad general para la enseñanza en los docentes de la FAN es muy buena, muestran capacidad para enseñar y cumplir con las expectativas de los estudiantes. Finalmente, las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo; el mundo laboral no solo se nos juzga por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo como nos relacionamos con los demás.

La investigación se orienta a estudiar y analizar un problema donde intervienen la relación de dos variables que son muy importantes en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, en las relaciones humanas y laborales donde el docente y el estudiante cumplen un rol preponderante para el logro de los fines y objetivos de la universidad.

- e. Ventura (2012), en su tesis titulada "*Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*". Para optar el grado de magister en educación, presenta como objetivo específico analizar las percepciones sobre satisfacción laboral de los docentes-directivos con sección a cargo de cuatro Instituciones de Educación Inicial pertenecientes a la UGEL 07, el que se trabajó con una población cuatro Instituciones públicas del nivel inicial. Para ello, se presenta el caso de las docentes que trabajan en instituciones que cuentan con siete o menos secciones y que se encuentran enmarcados dentro del Decreto Supremo N° 005-2011-ED emitido por el Ministerio de Educación, titulado: "Normas para el proceso de racionalización de plazas de personal docente y administrativo en las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y Técnico Productiva", en donde se indica, que una de las docentes deberá asumir las funciones de Dirección y contar con una sección a cargo. La investigación concluye que las percepciones de satisfacción laboral de las docentes directivos se manifiestan inicialmente de forma intrínseca estimuladas por el puesto en cuanto asumen el cargo. Estas percepciones, tienen que ver con las oportunidades que tienen para asumir retos y aprender competencias de gestión directiva. Sin embargo, la Norma de Racionalización ocasiona insatisfacción laboral en los factores de contexto laboral referidos a la ausencia de reconocimiento social, salario, condiciones y carga laboral, relaciones con

colegas, subordinados y estudiantes, las mismas que influyen y afectan de modo desfavorable en la vida personal y la salud de las Docentes Directivos.

El trabajo se enmarca dentro de la línea de investigación relacionada a la gestión de la educación, en la que se hace un análisis de los aspectos sustanciales de la satisfacción del docente.

2.1.3. Local

Como informe de investigación, aquí en la región Huancavelica no se encontró ningún antecedente similar al que se desarrolló.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La gestión educativa

2.2.1.1. Definición de gestión

Al respecto encontramos una infinidad de apreciaciones sobre lo que es gestión.

A decir de Cassini (2014), "el concepto de gestión, proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar..."

La gestión al tratar de la acción humana existen diferentes maneras de concebirla sea por el objeto del cual se ocupa o de los procesos involucrados, de manera general se conceptualiza gestión como movilización de recursos para lograr los objetivos de la empresa (Ivancevich, 1994).

De lo que podemos concluir que la gestión es la aplicación de técnicas, instrumentos, procedimientos en el manejo de recursos y desarrollo de actividades institucionales, tiene que ver con el liderazgo, permite la realización de proyectos estratégicos.

2.2.1.2. Modelos de gestión

Casassus (1999), al referirse a los modelos de gestión menciona los siguientes: Normativo, Prospectivo, Estratégico, Estratégico situacional, calidad total, reingeniería y comunicacional.

- a. **NORMATIVO:** Dominó los años 50 y 60 hasta inicios de los 70. Es una visión lineal desde la planificación en un presente, hacia un futuro único, cierto, predecible y alcanzable, como resultado de la planificación en el presente. Planificación orientada al crecimiento cuantitativo del sistema. Las reformas educativas de este periodo se orientaron principalmente hacia la expansión de la cobertura del sistema educativo.
- b. **PROSPECTIVO:** Inicio de los 70. El futuro es previsible, a través de la construcción de escenarios múltiples y, por ende, incierto. Se ha pasado de un futuro único y cierto a otro múltiple e incierto. La planificación se flexibiliza. Se caracteriza por las reformas profundas y masivas ocurridas en Latinoamérica (Chile, Cuba, Colombia, Perú, Nicaragua) las que notablemente, presentaban futuros alternativos y revolucionarios.
- c. **ESTRATÉGICO:** Principios de los 80. La estrategia tiene un carácter estratégico (normas) y táctico (medios para alcanzar lo que se desea). Articula los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros propios de una organización. Recién, a inicios de los 90 se empieza a considerar este enfoque en la práctica de la planificación y gestión en el ámbito educativo. Se plantean diagnósticos basados en el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas) que pone en relieve la visión y la misión de la institución educativa.
- d. **ESTRATÉGICO-SITUACIONAL:** Mediados de los 80. A la dimensión estratégica se introduce la dimensión situacional. El análisis y el abordaje de los problemas hacia un objetivo, es situacional. Se quiebra el proceso integrador de la planificación y se multiplican los lugares y entidades planificadoras, lo que da lugar a la descentralización educativa.
- e. **CALIDAD TOTAL:** Inicios de los 90. Se refiere a la planificación, el control y la mejora continua, lo que permitiría introducir "estratégicamente" la visión de la calidad en la organización. Los componentes centrales de la calidad son: la identificación de usuarios y sus necesidades, el diseño de normas y estándares de calidad, el diseño de procesos que conduzcan hacia la calidad, la mejora continua de las distintas partes del proceso y la reducción de los márgenes de error. Surgen dos hechos importantes, 1. Se reconoce la existencia de un "usuario" y 2. Preocupación por los resultados del proceso educativo.
Se orientan a mejorar los procesos mediante acciones tendientes, entre otras, a disminuir la burocracia, reducir costos, mayor flexibilidad administrativa y

operacional, aprendizaje continuo, aumento de productividad y creatividad en los procesos. Se generaliza el desarrollo de sistemas de medición y evaluación de la calidad.

La preocupación por los resultados lleva a analizar y examinar los procesos y los factores que en ellos intervienen para orientar las políticas educativas.

f. REINGENIERÍA: Mediados de los 90. Se sitúa en el reconocimiento de contextos cambiantes dentro de un marco de competencia global. Las mejoras no bastan, se requiere un cambio cualitativo, radical. Implica una reconceptualización fundacional y un rediseño radical de los procesos. Principales exponentes son Hammer y Champy. Se reconoce mayor poder y exigencia acerca del tipo y la calidad de la educación que se espera. En el paradigma sobre educación y aprendizaje, si se quiere una mejora en el desempeño, se necesita un cambio radical de los procesos.

g. COMUNICACIONAL: Segunda mitad de los 90. Es necesario comprender a la organización como una entidad y el lenguaje como formador de redes comunicacionales. El lenguaje es el elemento de la coordinación de acciones, esto supone un manejo de destrezas comunicacionales, ya que los procesos de comunicación facilitarán o no que ocurran las acciones deseadas.

Se comienza una gestión en la que se delega decisiones a grupos organizados que toman decisiones de común acuerdo.

Responsabilidad compartida, acuerdos y compromisos asumidos de forma corporativa en un trabajo de equipos cooperativos.

La secuencia de estos siete modelos muestra una trayectoria que parte de una situación rígida, determinada y estable, para luego pasar a otras cada vez más flexibles, cambiantes e indeterminadas, las cuales demandan ajustes constantes mediante la innovación.

2.2.1.3. Gestión educativa

En el concepto gestión educativa, estarían involucradas las actividades que se realizan en las instituciones educativas y de las cuales dependen los aprendizajes de calidad de los estudiantes.

García (2014), plantea que la gestión educativa debe tender hacia el logro de los objetivos y metas educacionales, tomando como base los principios de la

reingeniería y la reinención del gobierno, pero realizados desde un enfoque humanista, con un soporte en principios del desarrollo humano.

Por otro lado, Areglado (2014), identifica cinco perspectivas clave en la dirección escolar: a) Personal: actitud, disposición y comunicación; b) organizacional: teoría del liderazgo, dinámicas de grupo, procesos de cambio; c) liderazgo instruccional: construir una comunidad de aprendizaje profesional; d) comunidad: igualdad, inclusión, compromiso; e) estadísticas educacionales: interpretación, responsabilidad y acción.

Asimismo, según la RM 168-2002-ED, la gestión educativa es una función dirigida a generar y sostener en el centro educativo, tanto las estructuras administrativas y pedagógicas, como los procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente, que permitan a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos desarrollarse como personas plenas, responsables y eficaces y como ciudadanos capaces de construir la democracia y el desarrollo nacional, armonizando su proyecto personal con un proyecto colectivo (MINEDU, 2005).

El investigador Sacristán (1995), al respecto manifiesta que la misma práctica directiva ha de entenderse como acción educativa en donde el sujeto tiene un papel fundamental. El análisis de la acción se muestra así como unidad de análisis; es decir, entender lo que acontece en el mundo educativo tiene que ver con los agentes que le dan vida con sus acciones. Lo anterior resalta el valor de las acciones y sujetos que las realizan para entender la educación como proceso social y su posible cambio.

Finalmente se puede manifestar que el concepto de gestión educativa hace referencia a una organización sistémica y, por lo tanto, a la interacción de diversos aspectos o elementos presentes en la vida cotidiana de la escuela. Se incluye, por ejemplo, lo que hacen los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, comunidad local, etc.), las relaciones que entablan entre ellos, los asuntos que abordan y la forma como lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones de aprendizaje de los estudiantes.

En tal sentido, la gestión educativa puede definirse también como el conjunto de actividades y diligencias estratégicas guiadas por procedimientos y técnicas adecuadas para facilitar que las instituciones educativas logren sus metas, objetivos

y fines educacionales. Mientras que la administración educativa es el sistema de teorías, categorías y conceptos que describen y explican toda la temática de la organización, conducción y dirección de la educación, la gestión de la educación, es el conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que permiten llevar a la práctica la teoría explicativa de la conducción de la educación, en otras palabras son las estrategias concretas que posibiliten administrar el desarrollo de la educación.

2.2.1.4. Dimensiones de la Gestión Educativa

La Gestión Educativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación. Por tanto, la Gestión Educativa se enriquece con los desarrollos teórico-prácticos de estos campos del saber. Hoy se le considera una disciplina aplicada, un campo de acción, cuyo objeto de estudio es la organización del trabajo en instituciones que cumplen una función educativa. Mientras que el concepto de gestión se gesta entre el desarrollo de la modernidad y la postmodernidad, la disciplina social llamada administración lo hace en contexto de la modernidad a finales del siglo XVIII europeo. De un lado la administración de empresas emanada de la revolución industrial y de otro la administración pública que se da con el surgimiento de los Estados-nación. La administración tiene un desarrollo teórico importante durante el siglo XIX.

La gestión educativa data de los años sesenta en Estados Unidos, de los años setenta en el Reino Unido y de los años ochenta en América Latina. Es una disciplina de reciente desarrollo, que tiene aún bajos niveles de especificidad, que por ser aún una disciplina en gestación se constituye en fuerte relación entre teoría y práctica. No se trata por tanto de una disciplina teórica. Su contenido disciplinario está determinado tanto por los contenidos de la gestión como por la cotidianidad de su práctica.

Por tanto, a decir de Frigerio, Poggi, Tiramonti y Aguerro (1992), la gestión educativa presenta cuatro dimensiones que se consideran las más sintéticas y comprensivas, estas son: institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria.

La dimensión institucional, orienta su práctica a formas cómo se organiza la institución, la estructura, las instancias y responsabilidades de los diferentes actores. Así mismo, a las formas de relacionarse y a las normas explícitas e implícitas.

Mientras que, la dimensión administrativa, se aboca al manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene y control de la información. Así también al cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones.

Por otro lado, la dimensión pedagógica, que es el motivo de nuestra investigación, se encarga de las opciones educativo-metodológicas; de la planificación, evaluación y certificación; del desarrollo de prácticas pedagógicas; y de la actualización y desarrollo personal y profesional de docentes.

Finalmente, la dimensión comunitaria se ocupa de la respuesta a necesidades de la comunidad, a las relaciones de la escuela con el entorno, de padres y madres de familia, de las organizaciones de la localidad y de las redes de apoyo.

2.2.1.5. Gestión pedagógica

La gestión pedagógica da cuenta del desarrollo de la misión esencial de una organización educativa y tiene como función la organización, distribución y apropiación del conocimiento en contexto, producto de los aprendizajes significativos que deberán ser comprendidos por el estudiante para ser protagonista de su proyecto de vida y para su inserción en el mundo productivo de una manera reflexiva, crítica, creativa y propositiva. Para ello, la gestión académica se preocupa por la formación en competencias básicas que le permitan al individuo desempeñarse eficazmente; por la construcción de identidad nacional como demanda de un sistema cultural; por la educación democrática con valores como la solidaridad y la participación; y por los aportes científicos para el desarrollo de la ciencia, desde una concepción del conocimiento amplia y rigurosa que favorezca el desarrollo de competencias científicas, operativas y sociales.

La gestión Pedagógica tiene su propio cuerpo de conocimientos y prácticas sociales, históricamente construidas en función de la misión específica de las instituciones de enseñanza en la sociedad. En ese sentido, es posible definirla como el campo teórico y praxiológico en función de la peculiar naturaleza de la educación como práctica política y cultural comprometida con la promoción de los valores éticos que orientan el pleno ejercicio de la ciudadanía en la sociedad democrática (Sander, 2014).

Así, el primer requisito para abordar una discusión sobre la naturaleza de la gestión educativa y la definición de una gestión de calidad será rescatar su especificidad educativa y su complejidad. Si bien las instituciones educativas desempeñan muchas funciones diferentes, el foco de su acción es la educación: la construcción y distribución del conocimiento socialmente válido y culturalmente relevante para la ciudadanía (Sander, 2014).

Esta se refiere al proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza-aprendizaje.

La concepción incluye el enfoque del proceso enseñanza-aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el proyecto curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos.

Comprende también la labor de los docentes, las prácticas pedagógicas, el uso de dominio de planes y programas, el manejo de enfoques pedagógicos y estrategias didácticas, los estilos de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación y actualización docente para fortalecer sus competencias, entre otras.

2.2.1.6. Dimensiones de la gestión pedagógica

Hablar de gestión pedagógica abarca múltiples aspectos y asuntos de la vida cotidiana del aula, la labor docente, las relaciones que establecen entre ellos, con los estudiantes, padres de familia y miembros de la comunidad; los asuntos que abordan y la forma en la que lo hacen; enmarcado en un contexto cultural que le da sentido y significado singular a su acción, que contiene normas, reglas, conceptos y representaciones que se crean y recrean en la cotidianidad escolar; para generar los ambientes y las condiciones de aprendizaje de los estudiantes.

Esta situación resulta compleja al tratar de comprenderla integralmente, no obstante, para entenderla mejor, es necesario analizarla por partes. En nuestra investigación fue necesario el análisis preciso de las dimensiones que intervienen en ella, las mismas que tomando como punto de partida el plan estratégico de transformación escolar del programa escuelas de calidad del Estado de Jalisco. Las dimensiones que integran la gestión pedagógica son: aprendizaje, estilos de aprendizaje, enseñanza, planeación, evaluación, clima del aula, tiempo y materiales didácticos.

a. Dimensión aprendizaje

“Respecto del proceso de aprendizaje, conviene preguntarse: ¿Qué significa aprender?, ¿cuándo se reconoce que se ha logrado un aprendizaje?, ¿identifica cómo aprende cada uno de sus alumnos y qué requieren para lograrlo?, ¿qué indica que todos sus alumnos aprenden lo que tienen que aprender y que lo hacen en el tiempo destinado para ello?, ¿hay claridad respecto de lo que los alumnos deben aprender en cada asignatura y al término del nivel donde se ubican?, ¿reconoce las capacidades, aptitudes, estilos y ritmos de aprendizaje de sus alumnos?, ¿de qué manera estimula sus avances, esfuerzos y logros?, ¿conoce el perfil de egreso que deben lograr los estudiantes al término de su educación de pre grado? (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, pág. 38) “Estos cuestionamientos ayudan a comprender lo trascendente y relevante que pueden ser las formas y estilos de enseñanza en el logro de aprendizajes” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, pág. 38).

“Llama especialmente la atención el hecho de que al inicio de cada ciclo escolar los profesores identifican, con cierta probabilidad, a los alumnos que no lograrán los aprendizajes requeridos para aprobar el curso y como predicción en muchos casos se cumple. ¿Qué hacer para que los alumnos que se identifican en riesgo de fracaso escolar no se rezaguen? Entre otras cosas, es necesario precisar las opciones que se pueden ofrecer a estos alumnos, reconociendo sus capacidades, aptitudes, estilos y ritmos para aprender” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 38).

“El hecho de que algunos estudiantes no muestren haber aprendido un mismo contenido al mismo tiempo que los demás, no significa que en el transcurso del ciclo no lo lograrán, por ello la atención específica que pueda tener el maestro con ellos es determinante (ritmos de aprendizaje distintos), por lo que se requiere un seguimiento puntual a cada alumno y, especialmente, a los que muestran dificultades para lograr aprendizajes” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 38).

b. Dimensión estilos de aprendizaje

“Así como cada profesor tiene un estilo propio para enseñar, también los alumnos tienen un estilo o formas particulares para aprender. Tomar en cuenta los estilos de aprendizaje significa reconocer las formas con las cuales los alumnos

desarrollan mayor concentración para hacer uso de las herramientas cognitivas como la observación, razonamiento, análisis, síntesis y la retención, entre otras. ¿Qué estilos de aprendizaje identifica en usted mismo y en sus alumnos? Tener conciencia de ello significa reconocer los factores que pudieran influir en la obtención de aprendizajes más logrados, considerarlos, ayuda a comprender las formas requeridas por cada estudiante para construir sus aprendizajes y permite a los maestros poner en práctica alternativas didácticas que propicien que el proceso de aprender sea significativo para cada estudiante” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 38)

c. Dimensión enseñanza

“Revisar y reflexionar acerca del proceso de enseñanza, puede llevar a reconocer la relación entre significado y práctica que ejerce cada docente. Pudiera decirse que las formas o estilos que se aplican para enseñar a los alumnos, muestran el concepto que tiene cada uno sobre lo que significa la enseñanza, y determina las formas que se ofrecen a los alumnos para aprender. Por tal razón, los procesos de enseñanza y de aprendizaje guardan una estrecha relación” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 38)

“La acción de enseñar en lo formal, está a cargo de los profesores. Ellos son los responsables de crear las condiciones que favorecen la construcción de aprendizajes en sus alumnos a partir del conocimiento que tienen de ellos y de sus necesidades. Por ello, la mayor responsabilidad de que los estudiantes aprendan recae necesariamente en los profesores y las formas como orientan las acciones de enseñanza” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 38).

“Las formas o estilos de enseñanza de cada profesor, pueden apreciarse en su planeación didáctica, en los cuadernos de los alumnos y en la autoevaluación de la práctica docente, conviene revisarlos y reflexionar acerca de las oportunidades que ofrece a los alumnos para aprender” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 39).

d. Dimensión planeación

“Un elemento fundamental del proceso de enseñanza es la planeación: ¿Cómo se planea cada clase, cada unidad, cada ciclo escolar?, ¿qué rutas o caminos didácticos se proponen para cada clase? La reflexión a partir de la revisión

de la planeación permite identificar la variedad de formas con las que se enseña cada tema, asignatura y ciclo, lo que permite identificar los estilos y formas de enseñanza que de manera sistemática se utilizan en el aula y que pueden favorecer o no la construcción de aprendizajes” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 39)

“También la planeación del docente permite descubrir si lo planeado toma en cuenta los enfoques del plan y programas de estudio para el tratamiento de los contenidos, y si éstos se articulan con los diferentes programas y proyectos que operan en la institución y que contribuyen con el aprendizaje de los alumnos, además de verificar si considera la atención a la diversidad; es decir, si se proponen diversas rutas para atender a un conjunto de estudiantes que por naturaleza son distintos. Asimismo puede identificarse; si los valores se trabajan únicamente en una asignatura o en todas las asignaturas” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 39)

“La planeación docente es un insumo importante para el análisis y reflexión sobre las formas de enseñanza que se emplean de manera recurrente y que repercuten de algún modo en la calidad de los aprendizajes de los estudiantes” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 39)

e. Dimensión evaluación

“Otro elemento determinante es la evaluación que junto con la planeación se convierten en herramientas orientadoras y retroalimentadoras del hacer del maestro. La evaluación a los alumnos es un insumo valiosísimo que le permite identificar quién o quiénes no están logrando lo esperado, en tal sentido la reflexión propicia el reconocimiento de la relación que existe entre las formas cómo enseña y cómo evalúa y, los logros de sus alumnos” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 39)

“Asimismo, la evaluación identifica y precisa dónde están las dificultades o ausencias que tienen los alumnos para aprender. Lo deseable es que esta información se aproveche para proponer nuevas estrategias que apoyen el avance. Otros de los insumos que aportan información trascendente acerca de cómo se enseña y evalúa, es el diseño de los ejercicios que realizan los alumnos en los cuadernos, y los exámenes que aplica el docente, así como los resultados obtenidos. Al revisarlos encontrará situaciones que reflejan las formas de

enseñanza y su impacto en el aprendizaje, por lo que será necesario reflexionar para reorientar algunas prácticas si es necesario" (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 39)

"Si la planeación toma en cuenta la diversidad de los estudiantes y la evaluación se enfoca a retroalimentar lo que no se ha aprendido, es decir a aprovechar los aciertos y errores para corregir y consolidar el aprendizaje, entonces se estará dando un gran paso hacia el logro educativo de todos los alumnos" (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 39)

f. Dimensión clima de aula

"Las investigaciones señalan que uno de los factores determinantes en el logro educativo es el clima que se vive en la institución y por ende en cada aula. Esto lleva a reconocer cómo son las relaciones que establecen los docentes con sus alumnos, y un indicador de ello es la confianza: ¿Qué grado de confianza genera en el grupo o grupos que atiende?, ¿cómo son las relaciones que establece con sus alumnos y entre ellos?, ¿demuestra preferencia por algunos alumnos? ¿qué características presentan los alumnos que son aceptados, discriminados o ignorados?, ¿qué hace ante la diferencia?, ¿las relaciones que propicia generan un clima que estimula el aprendizaje?" (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 39)

g. Dimensión tiempo

"El tiempo que se destina a la enseñanza es también un factor asociado con la calidad de los aprendizajes. Respecto de este elemento es prioritario identificar la forma como administra el tiempo para la organización de las actividades de enseñanza y de aprendizaje. Al hacer un balance de la cantidad de tiempo destinado a actividades como el pase de lista, la revisión de tareas, la obtención de trabajos, los concursos, la disciplina, los reportes y las comisiones, entre muchas otras, ¿cuánto es el tiempo efectivo que destina para enseñar?, ¿qué tan importantes son dichas actividades y qué prioridad tienen en función de la enseñanza y el aprendizaje? Conviene reflexionar para reconocer cuáles de estas tareas son necesarias y qué alternativas o cambios es posible implementar a fin de destinar el mayor tiempo a la acción de enseñar y a la verificación de lo que se

aprende con lo que se enseña” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 40)

h. Dimensión materiales didácticos

“Los materiales didácticos son de gran apoyo para dirigir los procesos de enseñanza y de aprendizaje. ¿Qué tipo de recursos o materiales didácticos utiliza para el tratamiento de los contenidos de aprendizaje?, ¿son variados, atractivos, interesan a los alumnos?, ¿hacen falta otros, de qué tipo y para qué? Los materiales en el aula son de gran importancia, contribuyen a despertar la curiosidad, creatividad y formas de aprender a aprender; todo lo que nos rodea puede ser un magnífico recurso didáctico y dependiendo del tratamiento de los contenidos se hace necesario utilizar otros materiales diferentes” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 40)

“Es conveniente hacer un listado de todos los recursos con los que se cuenta en el aula y en la institución a fin de aprovecharlos; así como aquellos que son necesarios para programar su adquisición, de este modo, se estará contribuyendo a mejorar las formas de enseñar y de aprender. Se sabe que hay instituciones con bastantes recursos que se encuentran guardados bajo llave, no se utilizan por diversas razones, ¿qué decisiones y acciones habría que emprender para aprovechar y optimizar el uso de todos estos recursos favorecedores de experiencias de aprendizaje?” (Secretaría de educación gobierno de Jalisco, 2011, p. 40)

Además, todo lo mencionado se sustenta en lo que indica la UNESCO (2011), respecto de la gestión pedagógica, refiriéndose a ésta como el proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza – aprendizaje.

2.2.2. Satisfacción de los usuarios

2.2.2.1. Satisfacción

Entiéndase por satisfacción como “aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o fines que la reducen” (Fuch citado en Diaz, 1990, p. 8).

Mientras que Robbins (1999, p. 168) sostiene que la satisfacción es “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales,

condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual".

Por su parte Morales y Hernández (2004) en su trabajo calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización, presentan el siguiente cuadro, con relación a la definición de satisfacción:

Tabla 1
Definición de satisfacción

AUTORES	DEFINICIÓN	CRITERIO	OBJETO	FASE
Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada	Estado cognitivo	Adecuación o inadecuación de la recompensa a la inversión	Después del consumo
Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba	Evaluación de una experiencia	Analizar si la experiencia alcanza o supera las expectativas	Durante el consumo
Oliver (1980-1981)	Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo	Evaluación. Estado psicológico final y respuesta emocional dada por estándar inicial en cuanto a las expectativas.	Discrepancia entre las expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido. Evaluación de la Sorpresa inherente a la experiencia de compra o adquisición.	Durante la compra y/o consumo
Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la compra de productos o/y uso de servicios que se deriva de la comparación, por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas	Resultado Actitud	Comparación de los costes y las recompensas con las consecuencias esperadas de la compra	Después de la compra y del consumo
Swan, Trawick y Carroll (1982)	Juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto presenta un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible. Respuestas afectivas hacia el producto	Juicio o evaluación global determinado por respuestas afectivas y cognitivas.	Resultados del producto	Durante o después del consumo
Westbrook y Reilly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo	Respuesta emocional	Percepciones sobre un objeto, acción o condición comparadas con necesidades y deseos del individuo	Después de la compra
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso	Sensación causada por la evaluación	Experiencia de uso	Después del consumo
Tse, Nicosia y Wilton (1990)	Respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo. Proceso multidimensional y dinámico.	Interactúan actividades mentales y conductuales a lo largo del tiempo. Respuesta causada por la evaluación	Discrepancia percibida entre expectativas (otras normas de resultado) y el resultado real del producto	Después del consumo
Westbrook y Oliver (1991)	Juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica	Juicio evaluativo	Selección de compra específica	Posterior a la Selección
Mano y Oliver (1993)	Respuesta del consumidor asociada posterior a la compra del producto o al servicio consumido	Respuesta cognitiva y afectiva	Respuesta promovida por factores cognitivos y afectivos	Posterior al consumo
Halstead, Hartman y Schmidt (1994)	Respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra	Respuesta afectiva	Resultado del producto comparado con un estándar anterior a la compra	Durante o después del consumo
Oliver (1996)	Juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo	Respuesta evaluativa del nivel de realización	Producto o Servicio	Durante el consumo

Fuente: Morales y Hernández, (2004)

Entonces, la satisfacción es el estado de bienestar o placer que tiene la persona cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

2.2.2.2. La satisfacción estudiantil

Para Flores (2003), el concepto de Satisfacción del Estudiante proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de Satisfacción del Cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.

Mientras que, Cortada y Woods (1995), en Flores (2003) al respecto indican que la satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente, y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

Por otro lado, Fernández (2003), esta nueva filosofía utiliza términos como gestor para identificar al profesorado como un organizador de las actuaciones. Mientras que para nombrar al alumnado existen discrepancias, otorgándole diferentes términos que se asocian a diferentes funciones: (a) consumidor o cliente, alumnado como usuario de un servicio en el que él no interviene (este papel puede asimilarse al que adopta el alumnado en la enseñanza centrada en el profesorado); (b) producto, alumnado como materia prima que es manejada según las necesidades del mercado laboral (similar al papel de una enseñanza centrada en el currículum), y (c) productor, alumnado como participante activo y responsable de su aprendizaje que es el producto (papel similar al que toma la enseñanza centrada en el alumno).

De lo indicado se concluye que todas estas teorías sobre la satisfacción del estudiante tienen un elemento en común: la necesidad de evaluar la satisfacción del estudiante.

2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción estudiantil

Comprende el estudio del papel que cumplen la motivación, las necesidades y las actitudes, como procesos implicados en la satisfacción estudiantil.

a. La motivación

La motivación es un proceso dinámico de impulsos que orientan la conducta de los seres humanos y lo dirige hacia la elección de determinadas metas, como un energizador que se deriva de una necesidad interna insatisfecha, que impulsa al organismo a la actividad. Esta definición proviene de las ideas de Hebb (1949) y Young (1961) citadas en Cofer, (1976) y Whittaker (1987). Asimismo, estos autores consideran que la motivación es una secuencia de fases organizadas, es decir que existe una dirección, un contenido y una persistencia en cada fase, incluidas todas en un proceso, que es el que despierta la acción y regula el patrón de actividad de la persona. Por lo tanto, la motivación es un estado que activa y/o da energía a una conducta dirigiéndola hacia determinados objetivos o metas; como por ejemplo los motivos para tener éxito académico.

Además, al hablar de la motivación, Valle, Núñez, Rodríguez y Gonzáles (2002), diferencian tres componentes o dimensiones fundamentales, el componente afectivo, el componente de valor y el componente de expectativa.

El componente afectivo abarca los sentimientos, las emociones y en general, las reacciones afectivas que produce la realización de una actividad. Weiner (1984 citado en Valle, et al., 2002), afirma que las personas sienten en función de cómo piensan y por lo tanto, los pensamientos son condicionantes suficientes de las emociones. Por ello, las personas buscan espontáneamente descubrir y comprender las causas por las que ocurren las cosas, como una forma de curiosidad que genera en ellas sentimientos y emociones conforme van descubriendo los resultados positivos o negativos o también cuando logran ver realizadas sus metas.

El componente de valor tiene que ver con los motivos, propósitos o razones para implicarse en la realización de una actividad. De acuerdo con esto, Ortony et al. (1988 citado en Reeve, 1994) mencionan que el valor que se le da a algo puede verse afectado por diversas causas, entre ellas está el valor intrínseco de una determinada actividad, el valor que puede darse por el grado de dificultad de la actividad, o bien de acuerdo al propósito, que puede tener un valor instrumental para conseguir una meta más alta, o un valor extrínseco donde se busca el reconocimiento de los demás. Es decir, el valor está influenciado por las necesidades que tiene la persona y por el medio en el que se desenvuelve.

El componente de expectativa comprende las percepciones y creencias individuales sobre uno mismo, lo que implica que, la persona evalúe subjetivamente la probabilidad de alcanzar una meta concreta en base a la experiencia adquirida previamente (Reeve, 1994). Bandura, (1977, 1986 citado en Reeve, 1994) menciona que nuestras expectativas van a estar influenciadas por nuestra experiencia directa o indirecta en el éxito de una actividad, por la persuasión verbal con que nos atraen para realizar cierta acción, por nuestro estado fisiológico, o por nuestra percepción de lograr el éxito. Nuestras expectativas también pueden estar condicionadas por el resultado específico, luego de una conducta concreta, puesto que mientras vamos realizando una actividad vamos retroinformándonos sobre los logros en dicha actividad y sobre la dificultad de la tarea. Asimismo, vamos comparando los resultados obtenidos, con nuestros éxitos o fracasos anteriores, y por último nuestros factores de personalidad determinarán la estimación del éxito en los resultados esperados.

Cuando estos tres componentes interactúan de manera conjunta sin interferir unos con otros, entonces se puede decir que el estudiante logrará mantener una motivación alta y persistente en la consecución de sus metas educativas. Es decir, los estudiantes se mostrarán más motivados si se consideran capaces de realizar una actividad académica y más aún, si esta actividad les resulta interesante Moneo y Rodríguez (2000). Sin embargo, no siempre la tarea va a resultar motivadora para el estudiante y en ese caso serán las necesidades personales las que lleven al estudiante a esforzarse por alcanzar sus metas.

Por ello, al hablar de motivación, necesariamente tenemos que referirnos a las necesidades como componentes imprescindibles de la motivación, puesto que la persona estará más motivada cuanto más desee satisfacer una necesidad.

b. Las necesidades

Las necesidades se generan a partir de las carencias, pues la persona primero experimenta algún tipo de carencia y en función de ella se produce la necesidad. Por ello, se puede definir como necesidad al proceso en el que interviene el deseo del individuo para tratar de cubrir la brecha entre lo que tiene actualmente, lo real, y aquello que quisiera tener o el ideal Schiffman y Lazar (2001). De este modo, el individuo va a realizar acciones o actividades orientadas a satisfacer esta necesidad. Sin embargo, Arellano (2002) aclara que una misma

motivación puede satisfacer diversas necesidades, lo mismo que una necesidad puede ser el origen de motivaciones distintas.

Para tratar de clasificar las necesidades, algunos autores se han centrado sobre todo en las necesidades de tipo fisiológico y en las necesidades de orden social. Las primeras son clasificadas como necesidades primarias, ya que se presentan en todos los individuos y si no se satisfacen pueden hacer peligrar su vida o la de la especie. Las segundas, son las que aprendemos como respuesta a nuestro ambiente, como un resultado subjetivo de nuestra relación con otras personas, entre ellas se encuentran la autoestima, el prestigio, el afecto, el poder, los conocimientos, la motivación académica, entre otros.

En este sentido, una de las teorías más representativas es la jerarquía de necesidades humanas propuesta por Maslow (1954). Esta teoría clasifica las necesidades humanas en cinco niveles, organizados según la importancia que les asigna el autor, comenzando por las necesidades de bajo nivel referidas a las necesidades biológicas, hasta las necesidades de alto nivel que corresponden a las necesidades psicosociales.

Las necesidades fisiológicas son aquellas que al ser satisfechas salvaguardan la vida del individuo y de la especie, pero dada su satisfacción permanente y casi automática, aparentemente la persona le suele dar poca importancia en la medida en que su regulación no es consciente. Entre estas necesidades se encuentran la alimentación, hambre y sed, la respiración, el descanso, la eliminación, el movimiento y la reproducción.

Las necesidades de seguridad y tranquilidad asumen que el individuo no satisface directamente sus necesidades, sino que busca asegurar en lo futuro su satisfacción, por ello, se orienta por diversos caminos para buscar el bienestar físico y económico por medio de la educación, las pólizas de seguro, el cuidado del medio ambiente, entre otros.

Las necesidades sociales orientan a la personas hacia la vida en comunidad, manifestándose en la búsqueda de dar y recibir amor, estima y respeto. Cuando la persona experimenta la ausencia de amigos, compañeros o de la familia surge una carencia de afecto, que lo llevará a buscar el modo de satisfacer esta necesidad.

Las necesidades de estima son un deseo de valoración que lleva al autorrespeto y a la estima de otros. Es decir, existe el propósito de lograr aquello

que se propone el individuo, ser competente y tener confianza ante el mundo, lo cual genera un deseo de reputación y prestigio, y un sentimiento de reconocimiento por lo que la persona es.

La necesidad de autorrealización implica el desarrollo integral de las potencialidades humanas, tanto físicas como psicológicas o sociales. Es la necesidad que se busca satisfacer luego de haber cubierto las anteriores.

Es decir, se busca ser auténtico con su propia naturaleza y por ello la persona debe hacer realidad todo lo que ella es en potencia, de acuerdo a su propia capacidad.

Esta teoría afirma que los individuos tratan de satisfacer primero sus necesidades de nivel más bajo, antes de que puedan surgir otras necesidades de nivel más alto. Cuando una necesidad ya ha sido suficientemente satisfecha emerge una nueva necesidad, una más alta, que el individuo se siente motivado a satisfacer y así sucesivamente (Schiffman y Lazar, 2001). Para Maslow, las necesidades superiores surgen sólo después de haber sido satisfechas otras de orden inferior, pero después que el individuo puede satisfacerlas, las necesidades superiores pueden convertirse en necesidades más fuertes que las necesidades primarias (Arellano, 2002). Es por ello, que muchos individuos sacrifican la satisfacción de necesidades de nivel más bajo con el fin de satisfacer necesidades de nivel más alto, como por ejemplo: privarse de los alimentos o del vestido para comprarse una casa, pagar una carrera o un postgrado.

Si las necesidades son el reflejo de lo que se tiene y lo que se quisiera tener, las actitudes deben considerarse en cierto sentido como un marco de referencia para explicar el comportamiento de las personas.

c. Las actitudes

Al tomar las actitudes como marco de referencia, se considera que estas influyen en nuestra forma de ver las cosas y en la toma de decisiones que constantemente hacemos en nuestra vida diaria, por lo que finalmente influirán en la satisfacción de nuestras necesidades.

Para Luthans (1992), las actitudes implican procesos cognitivos complejos, que comprenden tres aspectos. Primero, las actitudes tienden a persistir en el tiempo a menos que se haga algo por cambiarlos. En segundo lugar, las actitudes pueden caer en cualquier lugar, a lo largo de un continuo desde muy favorable a

muy desfavorable. Tercero, las actitudes se dirigen hacia un cierto objeto sobre el cual una persona siente algún afecto o tiene una creencia. Es por ello que nuestras actitudes van condicionando nuestra forma de ver y entender el mundo que nos rodea, generando juicios evaluativos y opiniones.

Zanna y Rempel (1988 citado en Páez, Fernández, Ubillós y Zubieta, 2004), bajo el modelo conductual, definen la actitud como una disposición evaluativa global basada en la información cognitiva, afectiva y conductual que recibe la persona del medio. También señalan que ésta disposición al mismo tiempo puede influir sobre lo aprendido, las respuestas afectivas, la intención conductual y la conducta en sí misma. En el campo de la satisfacción del consumidor, se considera que la actitud es "la idea que un individuo tiene sobre un producto o servicio, respecto a si éste es bueno o malo (en relación con sus necesidades y motivaciones), lo cual lo predispone a un acto de compra o de rechazo frente a dicho producto o servicio" (Arellano, 2002 p. 191)

La actitud ha sido estudiada bajo varios modelos o aproximaciones; una de ellas es la aproximación unidimensional y otra es la aproximación tridimensional.

Cuando Arellano analiza la perspectiva unidimensional plantea que en ésta, la actitud es sinónimo de sentimientos de simpatía-antipatía, de aceptación-rechazo hacia el servicio o producto. Desde este punto de vista, la actitud es definida como "una predisposición aprendida a responder de forma consistente de una manera favorable o desfavorable con respecto al objeto determinado" (Páez, et al., 2004 p. 308). En la aproximación unidimensional se diferencia el concepto de actitud del concepto de creencia y del concepto de intención conductual. La creencia se refiere a las opiniones acerca del producto o servicio. Las actitudes son las evaluaciones afectivas efectuadas respecto al producto o servicio. Las intenciones conductuales, son las que predisponen a realizar una cierta conducta con relación al servicio o producto (Páez, et al. 2004; Arellano, 2002; Schiffman y Lazar, 2001).

De otro lado, según el modelo tridimensional, tal como lo definen Zanna y Rempel, (1988 citados en Páez, et al., 2004), toda actitud incluye tres componentes, el cognitivo, el afectivo y el conductual. El componente cognitivo se refiere a la forma como es percibido el servicio o producto, es decir, es el conjunto de creencias y opiniones que el individuo posee sobre el objeto de actitud y la información que tiene sobre el mismo (McGuire, 1968 y Hollander, 1978 citados en Páez, et al., 2004). El componente afectivo podría definirse como los sentimientos de agrado o

desagrado del individuo con relación a un servicio o producto (Robbins, 2004). Y por último, el componente conductual es el elemento intencional consciente para realizar una acción frente a un producto; sin embargo, esta acción que puede ser de aceptación o rechazo, puede o no llevarse a cabo (Arellano, 2002). Si se lleva a cabo, esta acción última podría decirse que está influenciada por la motivación que se tiene hacia el objeto. Es importante recordar que de los tres componentes que conforman las actitudes, sólo el componente conductual puede ser observado directamente, los otros dos componentes solo pueden ser deducidos.

Para efectos de este estudio, se considerará el enfoque tridimensional en la medida en que sus componentes explican más claramente el proceso actitudinal, que finalmente afecta la decisión que se podría tomar ante la oferta de un servicio, que en este caso sería la educación. Para ello, en el siguiente capítulo se abordará el tema de la satisfacción en el contexto educativo.

2.3.1. Definición conceptual

a. Aprendizaje

Para Vygotsky (1979), el aprendizaje se produce en un contexto de interacción con: adultos, pares, cultura, instituciones. Estos son agentes de desarrollo que impulsan y regulan el comportamiento del sujeto, el cual desarrolla sus habilidades mentales (pensamiento, atención, memoria, voluntad) a través del descubrimiento y el proceso de interiorización, que le permite apropiarse de los signos e instrumentos de la cultura, reconstruyendo sus significados.

b. Enseñanza

Según Piaget (1972), la enseñanza, debe proveer las oportunidades y materiales para que los niños aprendan activamente, descubran y formen sus propias concepciones o nociones del mundo que les rodea, usando sus propios instrumentos de asimilación de la realidad que provienen de la actividad constructiva de la inteligencia del sujeto.

c. Clima de aula

Cere (1993 citado en Cornejo y Redondo 2014) señala que: Es el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinadas por aquellos

factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que integrados en un proceso dinámico específico, confieren un peculiar estilo a dicho centro, condicionante a la vez de distintos procesos educativos.

d. Estilo de aprendizaje

Para Keefe citado en Willing (1988, p. 40), los estilos de aprendizaje se definen como comportamientos característicos, cognitivos y psicológicos, que sirven como indicadores relativamente estables de como los aprendices perciben, se relacionan y responden ante un determinado entorno de aprendizaje.

Entonces estilo de aprendizaje es el conjunto de características psicológicas, rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos que suelen expresarse conjuntamente cuando una persona debe enfrentar una situación de aprendizaje. Los rasgos cognitivos tienen que ver con la forma en que los estudiantes estructuran los contenidos, forman y utilizan conceptos, interpretan la información, resuelven los problemas, seleccionan medios de representación (visual, auditivo, kinestésico), etc.

e. Evaluación

Para Tyler (1950), la evaluación es un proceso cuyo propósito es determinar el grado de consecución de unos objetivos previamente establecidos.

Consideramos, por tanto, la evaluación como un proceso permanente y riguroso de obtención de información que, una vez analizada e interpretada, tiene como propósito emitir un juicio o valoración tendente a la toma de decisiones con vistas a la mejora de cualquier elemento del ámbito educativo.

f. Gestión pedagógica

La gestión pedagógica se refiere al proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza-aprendizaje. Comprende también la labor de los docentes, las prácticas pedagógicas, el uso de dominio de planes y programas, el manejo de enfoques pedagógicos y estrategias didácticas, los estilos de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación y actualización docente para fortalecer sus competencias, entre otras (UNESCO, 2011).

g. Planeación

Según Cañal, Lledó, Pozuelos y Travé (1997, p. 110) "la tarea de planificar la práctica educativa constituye uno de los aspectos más relevantes de la actividad del profesor"

Se entiende que los docentes son los principales protagonistas, pues en la organización de su práctica cotidiana deberán articular los contenidos, secuenciar las actividades, las opciones metodológicas, las estrategias de enseñanza y escoger o preparar los recursos didácticos que van a emplear.

h. Materiales didácticos

San Martín (1991), en su definición apela tanto a aspectos de contenido como a los propios medios como objeto y la capacidad de éstos para reconstruir el conocimiento, y entiende por materiales a los artefactos que, en unos casos utilizando las diferentes formas de representación simbólica y en otros como referentes directos (objeto).

i. Satisfacción del usuario

Los autores Kotler y Keller (2006), definen la satisfacción del cliente como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

La satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. La satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona.

2.2.3. Definición operacional

Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, son las respuestas expresadas respecto a la satisfacción en la enseñanza, aprendizaje, estilo de aprendizaje, planeación, evaluación, clima del aula, tiempo y materiales didácticos que los estudiantes han recibido durante su formación profesional.

Expresiones que fueron recolectados mediante un cuestionario tipo escala Likert modificada y el valor final que adopto la variable es totalmente insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho y muy satisfecho.

2.3. Hipótesis de investigación

2.3.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

2.3.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación directa y significativa entre la enseñanza y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- b) Existe una relación directa y significativa entre el aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- c) Existe una relación directa y significativa entre los estilos de aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- d) Existe una relación directa y significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- e) Existe una relación directa y significativa entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- f) Existe una relación directa y significativa entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- g) Existe una relación directa y significativa entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

3. Elige una relación directa y significativa entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

2.4. Variables de la investigación

2.4.1. Identificación de variables

Variable 1: Gestión pedagógica

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

h) Existe una relación directa y significativa entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

2.4. Variables de la investigación

2.4.1. Identificación de variables

Variable 1: Gestión pedagógica

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

2.5. Definición operativa de variables e indicadores

Tabla 2

Definición operativa de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVOS O ÍTEMS	INSTRUMENTOS
<p>Variable 1: Gestión pedagógica La gestión pedagógica se refiere al proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: - enseñanza aprendizaje UNESCO, (2011)</p>	<p>Enseñanza Crear las condiciones que favorecen la construcción de aprendizajes en los estudiantes a partir del conocimiento que tienen de ellos y de sus necesidades.</p> <p>Aprendizaje Precisar las opciones que se pueden ofrecer a los estudiantes, reconociendo sus capacidades, aptitudes, estilos y ritmos para aprender.</p> <p>Estilo de aprendizajes Significa reconocer las formas con las cuales los estudiantes desarrollan mayor concentración para hacer uso de las herramientas cognitivas como la observación,</p>	<p>1. Valora la metodología de enseñanza de los profesores en el aula</p>	<p>1. Por lo que he podido observar, las clases de los profesores están bien preparadas y los contenidos corresponden a las asignaturas. 2. En el desarrollo de los contenidos de las asignaturas los profesores son claros y ordenados en sus explicaciones y se apoyan con ejemplos, comparaciones, etc. 3. Los profesores resuelven adecuadamente las dudas que se les plantean. 4. En las asignaturas hay concordancia entre las clases prácticas, con las clases teóricas. 5. El tiempo que los profesores dedican a cada explicación de cada parte de las asignaturas es en proporción de su dificultad de comprensión para el estudiante. 6. Los profesores hacen amenas las clases y fomentan la participación de los estudiantes. 7. En general, estoy satisfecho con el estilo de enseñanza de los profesores. 8. La cantidad de asignaturas por semestre es el adecuado. 9. Aplicas los conocimientos adquiridos en clases, en el quehacer diario y/o trabajo. 10. Son útiles las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral. 11. La escuela y la facultad, nos proporcionan formación, tanto en conocimientos como en otros aspectos (valóricos, sociales, afectivos, etc.) 12. En general la educación que recibo es de buena calidad. 13. En mi escuela y facultad contamos con los recursos adecuados para aprender. 14. En esta escuela y facultad, se programan actividades interesantes de formación, en función de las necesidades de los estudiantes. 15. El personal especializado (por ejemplo: consejero, psicólogo, etc.) nos atiende cuando tenemos algún problema o necesidad. 16. Nuestros profesores nos apoyan y acompañan en forma personal</p>	<p>Questionario</p>

Tabla 2

Definición operativa de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVOS O ÍTEMS	INSTRUMENTOS
	razonamiento, análisis, síntesis y la retención, entre otras.		<p>17. Los profesores reconocen mis dificultades y progresos y me los comunican oportunamente.</p> <p>18. Conozco el proyecto educativo y los valores de mi escuela y facultad.</p> <p>19. La organización y funcionamiento de mi escuela y facultad son buenos. (programación de actividades, orden, cumplimiento de normas, horarios, uso y cuidado de materiales, etc.).</p> <p>20. El material de apoyo recomendado (bibliografía, artículos, publicaciones específicas, etc.) posee las características apropiadas para la preparación de las asignaturas.</p> <p>21. En las asignaturas se cumplen los plazos establecidos para el desarrollo de exámenes, revisión de exámenes, publicación de notas, etc.</p> <p>22. El estudiante es informado puntualmente de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de las clases.</p> <p>23. En general estoy satisfecho con la planificación de las asignaturas y con el modo en que las mismas se ejecutan.</p>	
<p>Planeación La planeación permite identificar la variedad de formas con las que se enseña cada tema, asignatura y ciclo, lo que permite identificar los estilos y formas de enseñanza que de manera sistemática se utilizan en el aula y que pueden favorecer o no la construcción de aprendizajes.</p>	<p>4. Aplica los procedimientos correctos en el proceso de planificación de la actividad educativa</p>	<p>24. En todas las asignaturas se siguen el mismo sistema y se emplean los mismos criterios.</p> <p>25. Los exámenes y, en general el sistema de evaluación utilizado en las asignaturas, se ajustan a los contenidos explicados durante las clases.</p> <p>26. Los exámenes se redactan en forma precisa.</p> <p>27. Las calificaciones reflejan el nivel de conocimiento de los estudiantes y los resultados se comunican oportunamente.</p> <p>28. En las asignaturas se facilita a los estudiantes las calificaciones de trabajos y exámenes.</p> <p>29. En general estoy satisfecho con la metodología de evaluación de los profesores.</p>	Cuestionario	
<p>Evaluación La evaluación a los estudiantes es un insumo valiosísimo que permite identificar quién o quiénes no están logrando lo esperado, en tal sentido la reflexión propicia el reconocimiento de la relación que existe entre las formas cómo se enseña y cómo se evalúa y, los logros de los estudiantes.</p>	<p>5. Aplica metodologías apropiadas de evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje</p>	<p>30. Los profesores son amables, educados y respetuosos en el trato con los estudiantes y sus colegas.</p>		
<p>Clima del aula Uno de los factores determinantes</p>	<p>6. Fomenta el clima de aula para favorecer el aprendizaje</p>			

Tabla 2

Definición operativa de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVOS O ÍTEMS	INSTRUMENTOS
	<p>en el logro educativo es el clima que se vive en la institución y por ende en cada aula. Esto lleva a reconocer cómo son las relaciones que establecen los docentes con sus estudiantes, y un indicador de ello es la confianza:</p> <p>Tiempo Es prioritario identificar la forma como administra el tiempo para la organización de las actividades de enseñanza y de aprendizaje.</p> <p>Materiales didácticos Los materiales en el aula son de gran importancia, contribuyen a despertar la curiosidad, creatividad y formas de aprender a aprender; todo lo que nos rodea puede ser un magnifico recurso didáctico.</p>	<p>7. Distribuye y organiza el tiempo académico y extracurricular</p> <p>8. Conoce y utiliza medios y materiales didácticos</p>	<p>31. Los profesores se muestran accesibles a los estudiantes. 32. Existe buena relación, comunicación y apoyo entre los estudiantes, profesores y administrativos. 33. En esta escuela y facultad los estudiantes somos bien acogidos. 34. Conozco los reglamentos y normas de disciplina de mi escuela y facultad. 35. En general, en mi escuela y facultad existe un ambiente que favorece el aprendizaje.</p> <p>36. El tiempo disponible para estudiar es el adecuado. 37. Me satisface llegar tarde a mis clases. 38. Me satisface ser indisciplinado en mis clases. 39. El tiempo que pasamos en la escuela y la facultad es bien aprovechado.</p>	
<p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo donde las</p>	<p>La motivación La motivación es el hecho de activar y orientar la conducta, la fuerza que está detrás de nuestra ansia por aprender desarrollarnos como personas, y nuestro deseo de lograr alcanzarlos.</p>	<p>9. Dice estar motivado con su formación profesional</p>	<p>40. Los profesores utilizan correctamente los recursos didácticos disponibles en la escuela y facultad para ayudar a la mejor comprensión de las explicaciones (diapositivas, videos, computadores, pizarras, proyectores, etc.) 41. Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son seguros y de calidad. 42. Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son modernos, diversos y variados. 43. Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son atractivos y generan la creatividad.</p> <p>1. Te satisface el reconocimiento de los profesores de los resultados, calificaciones y conocimientos que adquieren los estudiantes. 2. Te satisface que los profesores promueven la formación integral de los estudiantes. 3. Te satisface que los profesores promueven la capacidad de hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer el estudiante. 4. Te satisface que los profesores valoren la libertad e incentiven la autonomía que tienen los estudiantes en la realización de sus</p>	<p>Cuestionario</p>

Tabla 2

Definición operativa de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVOS O ÍTEMS	INSTRUMENTOS
<p>percepciones sobre un objeto, acción o condición se comparan con necesidades y deseos del individuo Westbroock y Reilly, (1993) en Morales y Hernandez, (2014)</p>	<p>Las necesidades Deseo de obtener un bien o un servicio. Sensación de carencia de algo sumado al deseo de satisfacerlas.</p>	<p>10. Menciona las necesidades que tiene en sus estudios</p>	<p>trabajos. 5. Te satisface que los profesores incentiven el desarrollo de la creatividad y motiven la adquisición de mayores conocimientos y destrezas. 6. Te satisface los espacios físicos y complementarios de la escuela y facultad (biblioteca, sala de computación, comedor, enfermería, baños, patios, etc.) y su mantenimiento. 7. Te satisface la seguridad y protección que brindan la escuela y facultad. 8. Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la formación y enseñanza de los estudiantes. 9. Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la comunicación y relaciones humanas. 10. Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en el apoyo que brinda a los estudiantes. 11. Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la organización y funcionamiento. 12. Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en resultados de aprendizaje de los estudiantes. 13. Te satisface la preocupación de la escuela y facultad de conocer y satisfacer las necesidades de los estudiantes.</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>Las actitudes La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar.</p>	<p>11. Practica y defiende las actitudes positivas</p>	<p>14. Te satisface el comportamiento que tienes frente a tus compañeros y en eventos sociales. 15. Estas satisfecho(a) con la autoexigencia en tus aprendizajes. 16. Te satisface el cumplimiento de trabajos y tareas encomendados. 17. Te satisface las interrupciones de tus clases. 18. Te satisface que se burlen de ti y de tus compañeros. 19. Te satisface el comportamiento de tus compañeros. 20. Te satisface el comportamiento de tus profesores.</p>		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El trabajo realizado corresponde al tipo de investigación aplicada porque persigue fines de aplicación directos e inmediatos.

Este tipo de investigación es aquella que se realiza sobre los hechos concretos y específicos, de carácter netamente utilitarios, para lo cual se vale de conocimientos teóricos que hagan posible explicar estos fenómenos, los resultados de este tipo de investigación permiten al hombre conocer y dominar los fenómenos que lo circundan.

Según Sabino (1990 p.18), la investigación es aplicada "si los conocimientos a obtener son insumos necesarios para proceder luego a la acción".

Es así que para lograr el objetivo general y los objetivos específicos es que se empleó este tipo de investigación, fundamentalmente porque en el desarrollo de la misma se trata de explicar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación.

3.2. Nivel de investigación

El nivel considerado en el presente estudio es el correlacional. Según Gonzales, Oseda, Ramírez y Gave (2011 p. 142), al respecto manifiestan:

La investigación correlacional tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

La investigación correlacional en cierta medida, posee un valor explicativo aunque parcial, debido a que se realiza la relación entre dos variables, una independiente y la otra dependiente, determinando la forma en que una incide en la otra.

Por tanto, se analizaron las variables (gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios), con el propósito de indagar y conocer su comportamiento.

Asimismo, este trabajo describe y explica los resultados de la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

3.3. Método de investigación

En el proceso de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

a. Método General:

En el trabajo de investigación se utilizó el método cuantitativo.

Según Hernández (2003, p. 23), se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas.

Ello nos permitió obtener información a partir de la aplicación de cuestionario a la muestra de estudio (144) con una escala Likert modificada, asimismo nos permitió analizar los datos obtenidos, con los que se probó la hipótesis de estudio.

Así también se utilizó el método científico. A decir de Ander (1984) manifiesta que el método científico comprende un conjunto de normas que regulan el proceso de cualquier investigación que merezca ser calificada como científica.

Siguiendo este método se aplicó la observación a la gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios y a partir de ello formulamos el problema de estudio, luego sustentamos con marco teórico, asimismo formulamos la hipótesis de estudio, también buscamos información a partir de un cuestionario y luego analizamos los datos para arribar a conclusiones.

Todo ello permitió desarrollar el proceso de investigación en forma general, secundado por sus leyes, principios y categorías. Además es el camino metodológico que tiene la ciencia para la construcción de nuevos conocimientos para utilizarlos a su vez en la construcción de otros.

b. Método Específico:

El método específico de investigación utilizado es el Método Descriptivo.

Sierra (1995), en los estudios descriptivos se deben determinar y definir previamente las variables, algunas veces se pueden formular hipótesis para probarse por métodos estadísticos. Se trabaja con muestras representativas. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

El método descriptivo permite identificar, describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables. A través de este método se describió el problema general y los problemas específicos, permitiéndonos descomponer en sus componentes y estudiar cada uno de ellos. Así también, nos ayudó a identificar las posibles relaciones entre la variable gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, para luego plantear posibles soluciones y demostrar la hipótesis general e hipótesis específicas.

3.4. Diseño de la investigación

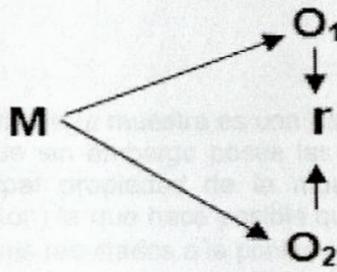
De acuerdo al método de investigación empleado, se utilizó el diseño descriptivo – correlacional.

La investigación es Descriptivo Correlacional.

Cori, Oseda y Vila (2008), manifiestan que estos tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

Estos se distinguen de los descriptivos ya que en vez de medir con precisión las variables individuales, evalúan el grado de relación entre dos variables. Al saber que dos conceptos o variables están relacionados se aporta cierta información explicativa.

Por tanto, el trabajo de investigación nos permitió analizar el comportamiento de la gestión pedagógica en la Facultad de Educación en sus dimensiones (aprendizaje, enseñanza, estilos de aprendizaje, planeación, evaluación, clima del aula, tiempo y materiales didácticos) en relación a la satisfacción de los estudiantes haciendo uso del siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra (144 estudiantes)

O1 = Observación de la Variable Gestión pedagógica

O2 = Observación de la Variable Satisfacción de los usuarios

r = Correlación entre dichas variables

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. La población

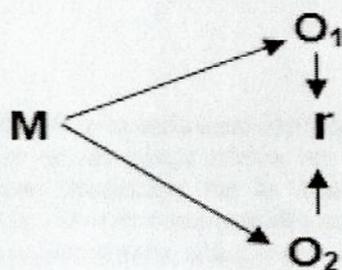
Al respecto: Cori et al. (2008, p. 120), manifiestan que “la población o universo es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”.

Ahora bien, para nuestro caso, la población de estudio se constituyó de 229 estudiantes de los dos últimos ciclos (VII y IX del año académico 2014) de las cinco especialidades de la Facultad de Educación, de ambos sexos, la mayoría de ellos eran mujeres (77.9%). La edad promedio predominante fue entre 21 y 23 años (53.2%). Asimismo el mayor número de estudiantes pertenecieron al VII ciclo (76.4%).

Tabla 3
Población de estudio

ESPECIALIDAD	N° DE ESTUDIANTES DE LA POBLACION	PORCENTAJE
Especial	12	5.24
Inicial	83	36.24
Primaria	34	14.85
Matemática - Computación e Informática	32	13.97
Ciencias Sociales y Desarrollo Rural	68	29.69
TOTAL	229	100

Fuente: Dirección Universitaria de Asuntos Académicos - UNH



Donde:

M = Muestra (144 estudiantes)

O1 = Observación de la Variable Gestión pedagógica

O2 = Observación de la Variable Satisfacción de los usuarios

r = Correlación entre dichas variables

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. La población

Al respecto: Cori et al. (2008, p. 120), manifiestan que “la población o universo es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”.

Ahora bien, para nuestro caso, la población de estudio se constituyó de 229 estudiantes de los dos últimos ciclos (VII y IX del año académico 2014) de las cinco especialidades de la Facultad de Educación, de ambos sexos, la mayoría de ellos eran mujeres (77.9%). La edad promedio predominante fue entre 21 y 23 años (53.2%). Asimismo el mayor número de estudiantes pertenecieron al VII ciclo (76.4%).

Tabla 3
Población de estudio

ESPECIALIDAD	N° DE ESTUDIANTES DE LA POBLACION	PORCENTAJE
Especial	12	5.24
Inicial	83	36.24
Primaria	34	14.85
Matemática - Computación e Informática	32	13.97
Ciencias Sociales y Desarrollo Rural	68	29.69
TOTAL	229	100

Fuente: Dirección Universitaria de Asuntos Académicos - UNH

3.5.2. La muestra

El mismo:

Cori et al. (2008), manifiesta que la muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población.

Para el presente trabajo de investigación, la muestra estuvo conformada por 144 estudiantes de los dos últimos ciclos (VII y IX del año académico 2014) de las cinco especialidades de la Facultad de Educación. La misma que se obtuvo a través de la siguiente fórmula:

TAMAÑO DE LA MUESTRA			
Cuando:	Z	=	1.96
	N	=	229
	P	=	0.5
	Q	=	0.5
	E	=	0.05
$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N - 1)E^2}$			= 144

Tabla 4
Muestra de estudio

ESPECIALIDAD	Nº DE ESTUDIANTES DE LA MUESTRA	PORCENTAJE
Especial	8	5.24
Inicial	52	36.24
Primaria	21	14.85
Matemática - Computación e Informática	20	13.97
Ciencias Sociales y Desarrollo Rural	43	29.69
TOTAL	144	100

Fuente: Dirección Universitaria de Asuntos Académicos - UNH

3.5.3. Muestreo

El muestreo practicado es el aleatorio estratificado, ya que se eligió aleatoriamente a los estudiantes de las cinco especialidades de la Facultad de Educación, de acuerdo al detalle siguiente:

Tabla 5
Población y muestra de estudio

ESPECIALIDAD	N° DE ESTUDIANTES DE LA POBLACION	PORCENTAJE	N° DE ESTUDIANTES DE LA MUESTRA	PORCENTAJE
Especial	12	5.24	8	5.24
Inicial	83	36.24	52	36.24
Primaria	34	14.85	21	14.85
Matemática - Computación e Informática	32	13.97	20	13.97
Ciencias Sociales y Desarrollo Rural	68	29.69	43	29.69
TOTAL	229	100	144	100

Fuente: Dirección Universitaria de Asuntos Académicos - UNH

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, a decir de Cori et al. (2008, p. 127), la encuesta "es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador".

Mientras que el instrumento empleado es el cuestionario de encuesta. Según Sierra (1995, p.305) el cuestionario de encuesta es "un conjunto de preguntas, preparados cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido".

Así pues, para la primera variable (gestión pedagógica), se ha diseñado y elaborado el instrumento "cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación". Éste instrumento consta de 8 dimensiones (enseñanza con 7 ítems, aprendizaje con 5 ítems, estilo de aprendizaje con 5 ítems, planeación con 6 ítems, evaluación con 6 ítems, clima del aula con 6 ítems, tiempo con 4 ítems y la dimensión materiales didácticos con 4 ítems) haciendo un total de 43 ítems; los cuales se midieron en escala ordinal a través del Coeficiente de Correlación "r" de Pearson.

3.5.3. Muestreo

El muestreo practicado es el aleatorio estratificado, ya que se eligió aleatoriamente a los estudiantes de las cinco especialidades de la Facultad de Educación, de acuerdo al detalle siguiente:

Tabla 5
Población y muestra de estudio

ESPECIALIDAD	N° DE ESTUDIANTES DE LA POBLACION	PORCENTAJE	N° DE ESTUDIANTES DE LA MUESTRA	PORCENTAJE
Especial	12	5.24	8	5.24
Inicial	83	36.24	52	36.24
Primaria	34	14.85	21	14.85
Matemática - Computación e Informática	32	13.97	20	13.97
Ciencias Sociales y Desarrollo Rural	68	29.69	43	29.69
TOTAL	229	100	144	100

Fuente: Dirección Universitaria de Asuntos Académicos - UNH

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, a decir de Cori et al. (2008, p. 127), la encuesta "es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador".

Mientras que el instrumento empleado es el cuestionario de encuesta. Según Sierra (1995, p.305) el cuestionario de encuesta es "un conjunto de preguntas, preparados cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido".

Así pues, para la primera variable (gestión pedagógica), se ha diseñado y elaborado el instrumento "cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación". Éste instrumento consta de 8 dimensiones (enseñanza con 7 ítems, aprendizaje con 5 ítems, estilo de aprendizaje con 5 ítems, planeación con 6 ítems, evaluación con 6 ítems, clima del aula con 6 ítems, tiempo con 4 ítems y la dimensión materiales didácticos con 4 ítems) haciendo un total de 43 ítems; los cuales se midieron en escala ordinal a través del Coeficiente de Correlación "r" de Pearson.

Respecto a la segunda variable (satisfacción de los usuarios), de igual manera se ha diseñado y elaborado el instrumento de investigación "cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación", el mismo que tiene 3 dimensiones (Motivación con 5 ítems, necesidades con 8 ítems y la dimensión actitudes con 7 ítems) haciendo un total de 20 ítems o reactivos, también se midieron en escala ordinal a través del Coeficiente de Correlación "r" de Pearson.

6.1.1. Coeficiente de confiabilidad

El coeficiente de confiabilidad que se utilizó en el cuestionario de encuesta que sirvió para medir la "gestión pedagógica" y la "satisfacción de los usuarios", es la de mitades partidas.

En el cuestionario de encuesta para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación, el cálculo del coeficiente de confiabilidad se hizo en base a las 8 dimensiones y un total de 43 ítems, con una muestra piloto de 16 estudiantes de la Facultad de Educación, con características análogas a la muestra real, estudiantes de ambos géneros, la edad promedio predominante fue entre 22 y 23 años.

Mientras que el coeficiente de confiabilidad del cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación, se hizo en base a 3 dimensiones y un total de 20 ítems, con la misma muestra piloto, tal como se muestran en cuadros siguientes:

Tabla 6

Confiabilidad del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

Sujetos	Ítems																ΣXi	ΣX2i	ΣXi	Σxp	dj	ΣXi.Xp'	ΣX2i	ΣX2p	
	1	2	3	4	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43									
1	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	4	4	3	4	5	173	739	87	86	1	7482	7569	7396	
2	1	5	5	4	4	5	5	2	2	5	4	4	5	5	1	5	168	748	88	80	8	7040	7744	6400	
3	3	5	2	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	178	764	88	90	-2	7920	7744	8100	
4	5	1	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	178	776	90	88	2	7920	8100	7744	
5	4	5	3	5	5	5	1	5	5	4	1	5	5	2	2	4	161	717	77	84	-7	6468	5929	7056	
6	4	4	2	3	4	4	3	5	5	5	3	4	4	2	2	4	163	673	85	78	7	6630	7225	6084	
7	1	1	2	4	2	4	3	5	5	4	4	2	4	4	2	4	165	699	82	83	-1	6806	6724	6889	
8	4	5	3	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	184	810	94	90	4	8460	8836	8100	
9	3	1	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	2	4	4	177	771	87	90	-3	7830	7569	8100	
10	3	4	3	4	5	4	2	4	4	4	3	5	4	3	4	4	172	706	88	84	4	7392	7744	7056	
11	2	1	5	5	3	3	4	1	4	4	4	4	1	1	1	1	152	610	76	76	0	5776	5776	5776	
12	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	5	2	4	4	3	4	173	723	88	85	3	7480	7744	7225	
13	4	5	1	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	2	3	168	704	87	81	6	7047	7569	6561	
14	3	5	4	2	2	1	4	1	3	1	3	2	1	4	1	3	126	458	69	57	12	3933	4761	3249	
15	2	1	1	2	4	2	3	1	1	4	3	4	2	2	4	2	104	300	54	50	4	2700	2916	2500	
16	4	4	1	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	157	601	83	74	9	6142	6889	5476	
ΣX	52	56	49	63	55	59	55	60	66	67	57	58	58	49	43	59	2599	10799	1323	1276		107026	110839	103712	
ΣX2	192	244	181	265	207	235	207	264	294	297	217	226	236	167	137	233									

COEF. CORRELACIÓN = **0.9038**
 CORRELACIÓN = **0.9495**

MEDIA = 162.44 P75= 176.41
 DS= 20.70 P25= 148.46

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7
Confiabilidad del cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

Sujetos																					ΣX_t	ΣX_{2t}	Σx_i	Σx_p	dj	$\Sigma Xi.Xp'$	ΣX_{2i}	ΣX_{2p}
	1	2	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20															
1	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	2	4	81	345	40	41	1640	1600	1681								
2	5	2	4	4	4	1	5	1	2	5	1	3	4	65	265	34	31	1054	1156	961								
3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	82	346	41	41	1681	1681	1681								
4	4	2	5	3	5	3	3	4	4	4	4	2	3	74	294	35	39	1365	1225	1521								
5	1	2	1	2	2	2	2	2	3	4	5	2	3	60	218	28	32	896	784	1024								
6	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	5	4	5	72	290	37	35	1295	1369	1225								
7	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	2	4	70	270	34	36	1224	1156	1296								
8	5	4	2	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	81	343	40	41	1640	1600	1681								
9	4	2	4	3	4	1	2	4	2	3	5	3	3	70	274	33	37	1221	1089	1369								
10	4	1	4	5	4	4	3	4	2	3	4	1	4	69	259	34	35	1190	1156	1225								
11	1	5	4	5	4	2	4	5	2	3	4	2	3	68	264	34	34	1156	1156	1156								
12	3	3	5	2	3	1	4	3	4	3	1	2	2	65	239	33	32	1056	1089	1024								
13	4	1	4	5	3	4	3	4	3	3	2	1	3	60	208	29	31	899	841	961								
14	1	3	3	2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	46	132	25	21	525	625	441								
15	3	3	2	4	5	2	2	4	2	3	2	2	2	49	137	24	25	600	576	625								
16	3	2	4	4	4	2	2	4	3	4	1	4	2	63	221	31	32	992	961	1024								
ΣX	54	44	56	57	59	40	49	55	46	56	51	38	51	1075	4105	532	543	18434	18064	18395								
ΣX^2	208	144	214	221	235	116	165	209	146	202	205	104	179															

COEF. CORRELACIÓN = 0.9063
CORRELACIÓN = 0.9509

MEDIA = 67.19
DS = 10.33
P75 = 74.16
P25 = 60.22

Fuente: Elaboración propia

Para establecer parámetros de correlación, acudimos al baremo de interpretación presentado por Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 453).

Tabla 8
Baremo de interpretación de correlación

Significado	Magnitud de correlación
Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 453)

Del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación se obtiene una correlación (Pearson) de 0,9038, al cual se aplica la corrección a través de varianza homogénea (Spearman-Brown) logrando una correlación de 0,9495 y recurriendo al baremo encontramos que el instrumento tiene una correlación positiva muy fuerte y procede su aplicación.

Por otro lado, en el cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación, de los datos obtenidos bajo la misma metodología, se tiene una correlación (Pearson) de 0,9063 y su corrección de 0,9509, éste también tiene una correlación positiva muy fuerte y procede su aplicación.

6.1.2. Coeficiente de validez

Para validar los cuestionarios de encuesta sobre la gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación se utilizó la metodología Juicio de expertos y el coeficiente de validez alfa de Cronbach tal como se muestra en cuadro siguiente:

Tabla 9

Validez de los cuestionarios de encuesta para valorar: la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

JUECES	INDICADORES										Total Fila
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Juez 1 (Dr. Abel Gonzales Castro)	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46.00
Juez 2 (Dr. Estanislao Contreras Angulo)	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48.00
Juez 3 (Dr. César Jesús Anaya Calderón)	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	37.00
Juez 4 (Mg. Ubaldo Cayllahua Yarasca)	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	45.00
Juez 5 (Mg. Ernesto Sosa Bustios)	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	46.00
Juez 6 (Mg. Álvaro Ignacio Camposano Córdova)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50.00
Total Columna	28.00	28.00	26.00	25.00	28.00	28.00	26.00	28.00	27.00	28.00	272.00
Promedio	4.67	4.67	4.33	4.17	4.67	4.67	4.33	4.67	4.50	4.67	45.33
Desviación Estándar	0.52	0.82	0.52	0.75	0.52	0.52	0.82	0.52	0.55	0.82	4.46

Hallando el alfa de Cronbach:

$$S_i^2 = 4.20$$

$$S_i^2 = 19.87$$

$$K = 10$$

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_i^2} \right]$$

$$0.8762$$

Fuente: Ficha de validación del instrumento de recojo de información por criterio de jueces

Es menester indicar que las fichas de validación se adjuntan en los anexos respectivos y del resultado obtenido con el alfa de Cronbach que es 0.8762 y de acuerdo al baremo de interpretación presentado por (Hernández, e.t al. 2006) tabla 8, existe una correlación positiva fuerte, por tanto, concluimos que ambos cuestionarios de encuesta son válidos y proceden su aplicación.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Dentro de las técnicas de procesamiento y análisis de datos se utilizó los siguientes estadígrafos:

- Tablas de distribución de frecuencias (absoluta y la porcentual) con las que se procesaron los ítems de los cuestionarios de encuesta.
- Asimismo se tuvo en cuenta los gráficos estadísticos, entre ellos el de barras y circular de frecuencias que sirvió para visualizar e interpretar los resultados, y
- Finalmente el coeficiente de correlación de Pearson (r) para contrastar las hipótesis.

3.8. Descripción de la prueba de hipótesis

Se realizó en función a la Teoría de la Falsación de Karl Popper, quien considera que la ciencia es un conjunto de hipótesis que se proponen a modo de ensayo con el propósito de describir o explicar de manera precisa el comportamiento de algún aspecto de la naturaleza. Sin embargo, no todas las hipótesis lo consiguen. Hay una condición fundamental que cualquier hipótesis (o sistema de hipótesis) debe cumplir con vistas a conseguir el estatus de teoría o ley científica. Si ha de formar parte de la ciencia, una hipótesis ha de ser falsable o refutable. (Popper, 1934)

En consecuencia se usó el de Error Tipo I para la contrastación de hipótesis cuantitativa.

Es menester indicar que las fichas de validación se adjuntan en los anexos respectivos y del resultado obtenido con el alfa de Cronbach que es 0.8762 y de acuerdo al baremo de interpretación presentado por (Hernández, e.t al. 2006) tabla 8, existe una correlación positiva fuerte, por tanto, concluimos que ambos cuestionarios de encuesta son válidos y proceden su aplicación.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Dentro de las técnicas de procesamiento y análisis de datos se utilizó los siguientes estadígrafos:

- Tablas de distribución de frecuencias (absoluta y la porcentual) con las que se procesaron los ítems de los cuestionarios de encuesta.
- Asimismo se tuvo en cuenta los gráficos estadísticos, entre ellos el de barras y circular de frecuencias que sirvió para visualizar e interpretar los resultados, y
- Finalmente el coeficiente de correlación de Pearson (r) para contrastar las hipótesis.

3.8. Descripción de la prueba de hipótesis

Se realizó en función a la Teoría de la Falsación de Karl Popper, quien considera que la ciencia es un conjunto de hipótesis que se proponen a modo de ensayo con el propósito de describir o explicar de manera precisa el comportamiento de algún aspecto de la naturaleza. Sin embargo, no todas las hipótesis lo consiguen. Hay una condición fundamental que cualquier hipótesis (o sistema de hipótesis) debe cumplir con vistas a conseguir el estatus de teoría o ley científica. Si ha de formar parte de la ciencia, una hipótesis ha de ser falsable o refutable. (Popper, 1934)

En consecuencia se usó el de Error Tipo I para la contrastación de hipótesis cuantitativa.

Observar las clases de los profesores están bien preparadas y atender a las asignaturas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfechos	5	3.47
Satisfechos	71	49.31
Poco Satisfechos	43	29.86
Bastante Satisfechos	21	14.58
Muy Satisfechos	4	2.78
Total	144	100.00

CAPÍTULO IV TRABAJO DE CAMPO

4.1. Presentación e interpretación de datos

Esta sección del trabajo de investigación se centra en la presentación de los datos obtenidos por medio de los instrumentos diseñados para el estudio. Los resultados arrojan información valiosa para interpretar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación, en primer lugar se presentarán los resultados de la variable gestión pedagógica, luego los resultados de la variable satisfacción de los usuarios, asimismo se presentarán las relaciones entre las dimensiones enseñanza, aprendizaje, estilo de aprendizaje, planeación, evaluación, clima del aula, tiempo y materiales didácticos con la variable satisfacción de los usuarios.

4.1.1. Resultados de la variable 1: gestión pedagógica

En la tabla 10 y los gráficos 01 y 02, se observa que de 144 (100%) estudiantes encuestados, 71 (49%) están satisfechos, 43 (30%) están poco satisfechos, 21 (15%) están bastante satisfechos, 4 (3%) manifiestan estar muy satisfechos y 5 (3%) indican estar totalmente insatisfechos.

De lo descrito, afirmamos que cerca de la mitad de los estudiantes de la Facultad de educación están satisfechos con la preparación de las clases de los profesores y con los contenidos incorporados en éstas.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfechos	5	3.47
Satisfechos	71	49.31
Poco Satisfechos	43	29.86
Bastante Satisfechos	21	14.58
Muy Satisfechos	4	2.78
Total	144	100.00

CAPÍTULO IV

TRABAJO DE CAMPO

4.1. Presentación e interpretación de datos

Esta sección del trabajo de investigación se centra en la presentación de los datos obtenidos por medio de los instrumentos diseñados para el estudio. Los resultados arrojan información valiosa para interpretar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación, en primer lugar se presentarán los resultados de la variable gestión pedagógica, luego los resultados de la variable satisfacción de los usuarios, asimismo se presentarán las relaciones entre las dimensiones enseñanza, aprendizaje, estilo de aprendizaje, planeación, evaluación, clima del aula, tiempo y materiales didácticos con la variable satisfacción de los usuarios.

4.1.1. Resultados de la variable 1: gestión pedagógica

En la tabla 10 y los gráficos 01 y 02, se observa que de 144 (100%) estudiantes encuestados, 71 (49%) están satisfechos, 43 (30%) están poco satisfechos, 21 (15%) están bastante satisfechos, 4 (3%) manifiestan estar muy satisfechos y 5 (3%) indican estar totalmente insatisfechos.

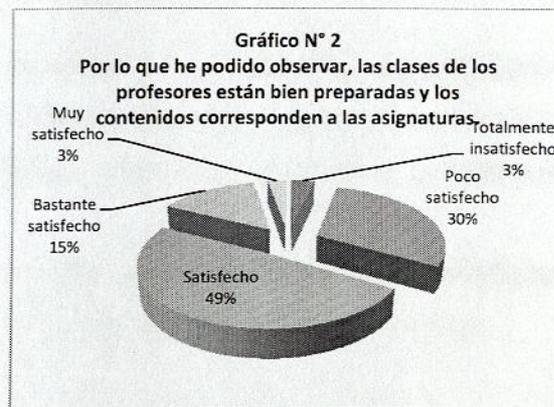
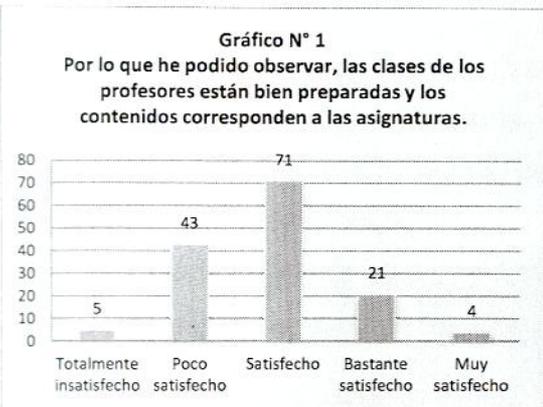
De lo descrito, afirmamos que cerca de la mitad de los estudiantes de la Facultad de educación están satisfechos con la preparación de las clases de los profesores y con los contenidos incorporados en éstas.

Tabla 10

Por lo que he podido observar, las clases de los profesores están bien preparadas y los contenidos corresponden a las asignaturas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	5	3.47
Poco satisfecho	43	29.86
Satisfecho	71	49.31
Bastante satisfecho	21	14.58
Muy satisfecho	4	2.78
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 11 y los gráficos 3 y 4, observamos que del total de encuestados, 72 (50%) estudiantes expresan estar satisfechos, 36 (25%) están poco satisfechos, 24 (17%) indican estar bastante satisfechos, mientras que 6 (4%) de estudiantes indican estar muy satisfechos y totalmente insatisfechos.

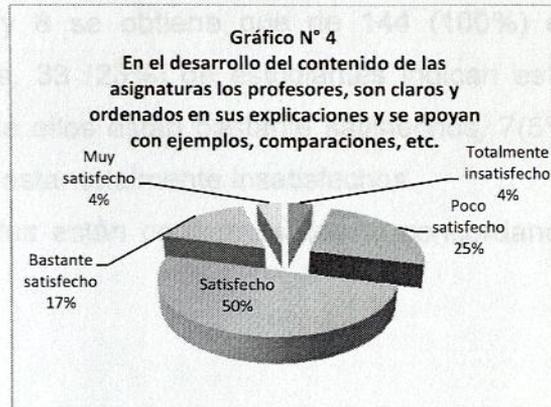
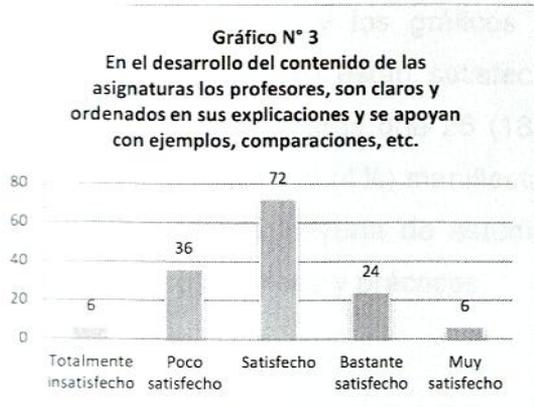
De lo mencionado, se entiende que la mitad de estudiantes están satisfechos con el desarrollo del contenido de las asignaturas por parte de los profesores, sus explicaciones son claras, ordenados y se apoyan con ejemplos, comparaciones, etc.

Tabla 11

En el desarrollo del contenido de las asignaturas los profesores, son claros y ordenados en sus explicaciones y se apoyan con ejemplos, comparaciones, etc.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	6	4.17
Poco satisfecho	36	25.00
Satisfecho	72	50.00
Bastante satisfecho	24	16.67
Muy satisfecho	6	4.17
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 12 y los gráficos 5 y 6 se observa que 68 (47%) de estudiantes encuestados indican estar satisfechos, 42 (29%) están poco satisfechos, 28 (20%) bastante satisfechos y 3 (2%) están manifiestan estar muy satisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente.

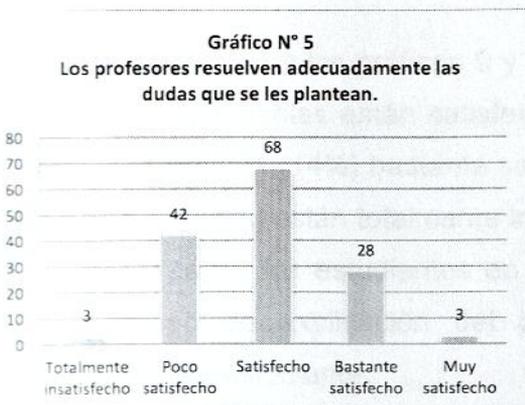
Por tanto, decimos que cerca de la mitad de estudiantes están satisfechos con la resolución adecuada de las dudas que se les plantean a los profesores.

Tabla 12

Los profesores resuelven adecuadamente las dudas que se les plantean

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	3	2.08
Poco satisfecho	42	29.17
Satisfecho	68	47.22
Bastante satisfecho	28	19.44
Muy satisfecho	3	2.08
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 13 y los gráficos 7 y 8 se obtiene que de 144 (100%) de encuestados, 72 (50%) están satisfechos, 33 (23%) de estudiantes indican estar poco satisfechos, mientras que 26 (18) de ellos están bastante satisfechos, 7(5%) son muy satisfechos y 6 (4%) manifiestan estar totalmente insatisfechos.

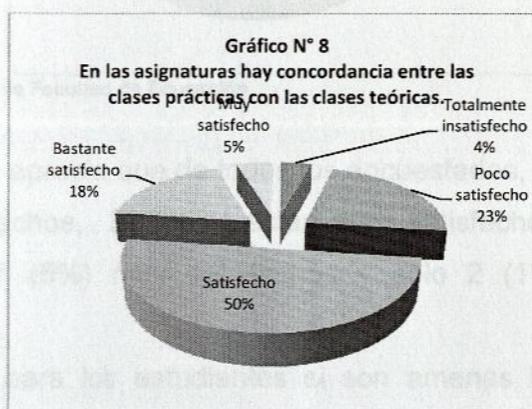
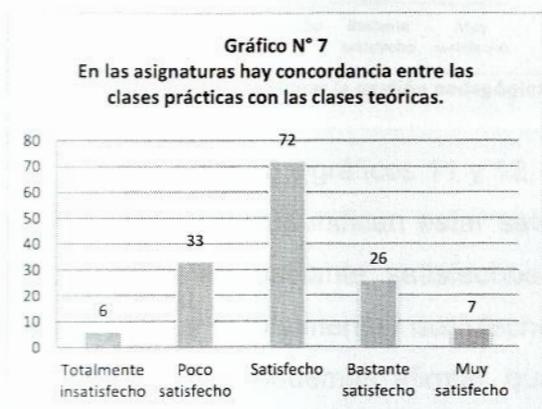
Por tanto, la mayoría de estudiantes están conformes con la concordancia entre las clases teóricas y prácticas.

Tabla 13

En las asignaturas hay concordancia entre las clases prácticas con las clases teóricas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	6	4.17
Poco satisfecho	33	22.92
Satisfecho	72	50.00
Bastante satisfecho	26	18.06
Muy satisfecho	7	4.86
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 14 y los gráficos 9 y 10, se aprecia que del total de encuestados, 66 (46%) de estudiantes están satisfechos, mientras que 52 (36) manifiestan estar poco satisfechos, 21 (14%) bastante satisfecho, sólo 1 (1%) respondieron estar muy satisfechos y 4 (3%) están totalmente insatisfechos.

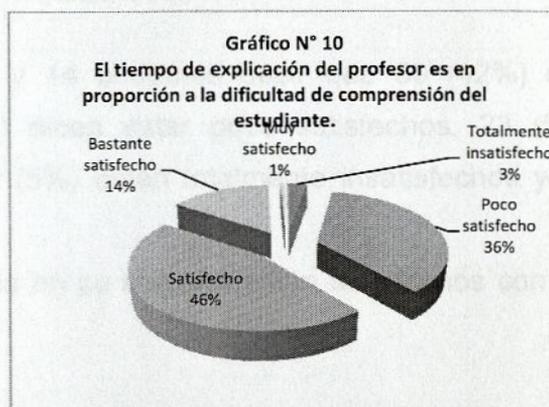
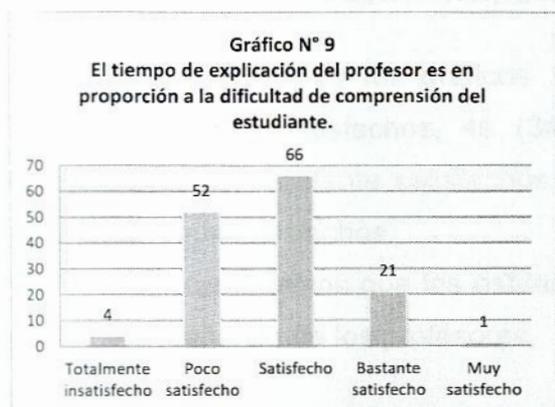
Por lo tanto, los estudiantes en la Facultad de Educación están de acuerdo con el tiempo de explicación del profesor en proporción a la dificultad de comprensión del estudiante.

Tabla 14

El tiempo de explicación del profesor es en proporción a la dificultad de comprensión del estudiante

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	4	2.78
Poco satisfecho	52	36.11
Satisfecho	66	45.83
Bastante satisfecho	21	14.58
Muy satisfecho	1	0.69
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 15 y gráficos 11 y 12, se aprecia que de todos los encuestados, 67 (47%) de estudiantes indican estar satisfechos, 36 (25%) están poco satisfechos, 32 (22%) están bastante satisfechos, 7 (5%) muy satisfechos y solo 2 (1%) manifiestan estar totalmente insatisfechos.

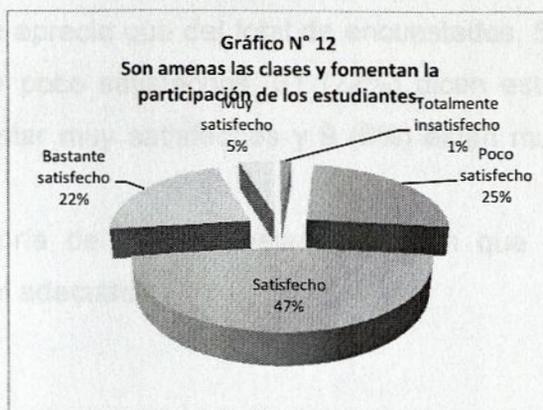
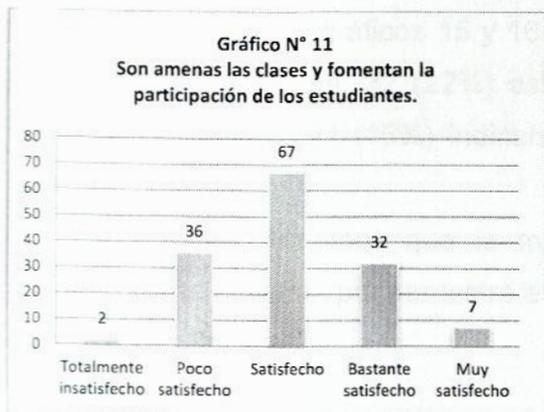
De lo que podemos afirmar que, para los estudiantes si son amenas las clases y fomentan la participación de los estudiantes.

Tabla 15

Son amenas las clases y fomentan la participación de los estudiantes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	1.39
Poco satisfecho	36	25.00
Satisfecho	67	46.53
Bastante satisfecho	32	22.22
Muy satisfecho	7	4.86
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

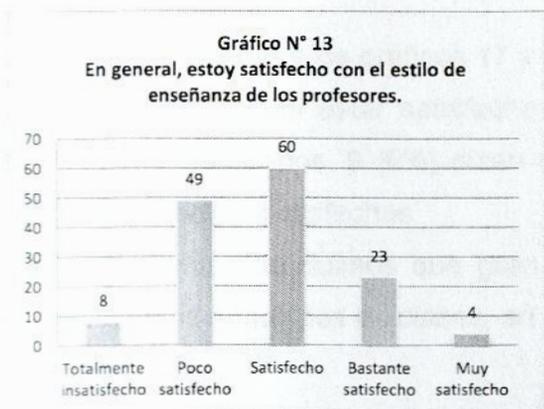
De la tabla 16 y los gráficos 13 y 14 podemos decir que 60 (42%) de estudiantes están satisfechos, 49 (34%) dicen estar poco satisfechos, 23 (%) manifiestan estar bastante satisfechos, 8 (5%) están totalmente insatisfechos y 4 (3%) están muy satisfechos.

Entonces diremos que los estuantes en su mayoría están satisfechos con el estilo de enseñanza de los profesores.

Tabla 16
En general, estoy satisfecho con el estilo de enseñanza de los profesores

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	8	5.56
Poco satisfecho	49	34.03
Satisfecho	60	41.67
Bastante satisfecho	23	15.97
Muy satisfecho	4	2.78
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

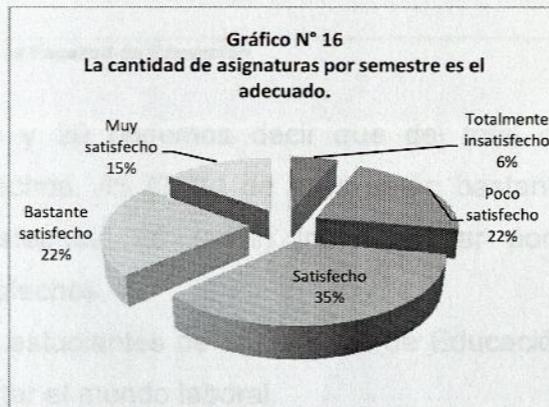
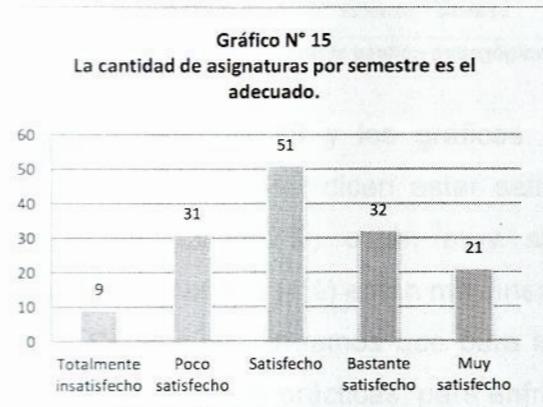
En la tabla 17 y gráficos 15 y 16 se aprecia que del total de encuestados, 51 (35%) están satisfechos, 32 (22%) están poco satisfechos, 31 (22%) dicen estar bastante satisfechos, 21 (15%) indican estar muy satisfechos y 9 (6%) están muy insatisfechos.

Por tanto afirmamos que la mayoría de los encuestados indican que la cantidad de asignaturas por semestre es el adecuado.

Tabla 17
La cantidad de asignaturas por semestre es el adecuado

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	9	6.25
Poco satisfecho	31	21.53
Satisfecho	51	35.42
Bastante satisfecho	32	22.22
Muy satisfecho	21	14.58
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 18 y los gráficos 17 y 18 se aprecian que del total de encuestados, 52 (36%) manifiestan estar satisfechos, 46 (32%) están bastante satisfechos, 30 (21%) poco satisfechos, 9 (6%) dicen estar bastante satisfechos y 7 (5%) de ellos están totalmente insatisfechos.

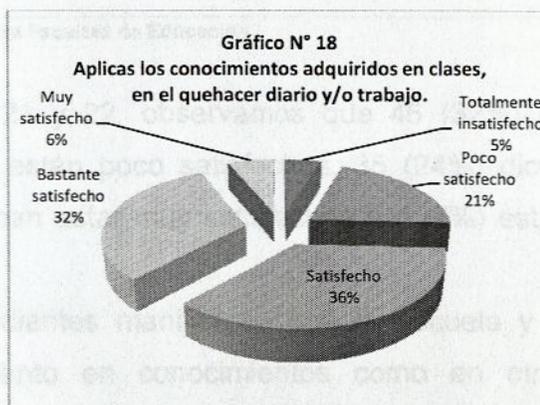
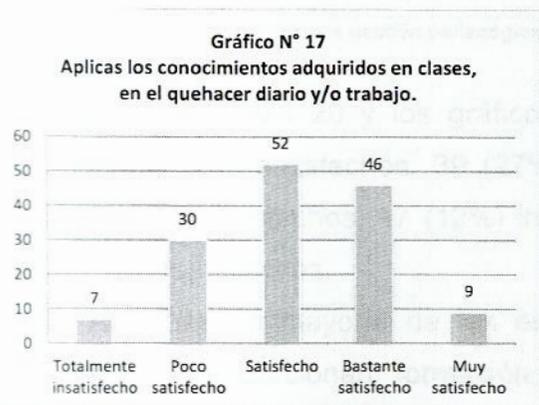
Por tanto, concluimos que gran porcentaje de los encuestados aplican los conocimientos adquiridos en clases, en el quehacer diario y/o trabajo.

Tabla 18

Aplicas los conocimientos adquiridos en clases, en el quehacer diario y/o trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	7	4.86
Poco satisfecho	30	20.83
Satisfecho	52	36.11
Bastante satisfecho	46	31.94
Muy satisfecho	9	6.25
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

De la tabla 19 y los gráficos 19 y 20 podemos decir que del total de estudiantes, 49 (34%) dicen estar satisfechos, 45 (31%) de ellos están bastante satisfechos, 24 (17%) están muy satisfechos, 20 (14%) indican estar poco satisfechos y sólo 6 (4%) están muy insatisfechos.

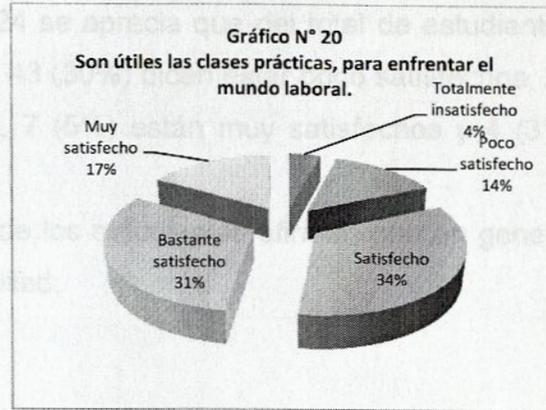
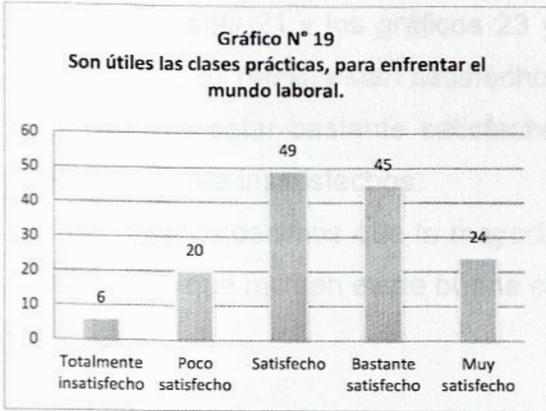
De lo cual afirmamos que para los estudiantes de la Facultad de Educación son útiles las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral.

Tabla 19

Son útiles las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	6	4.17
Poco satisfecho	20	13.89
Satisfecho	49	34.03
Bastante satisfecho	45	31.25
Muy satisfecho	24	16.67
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

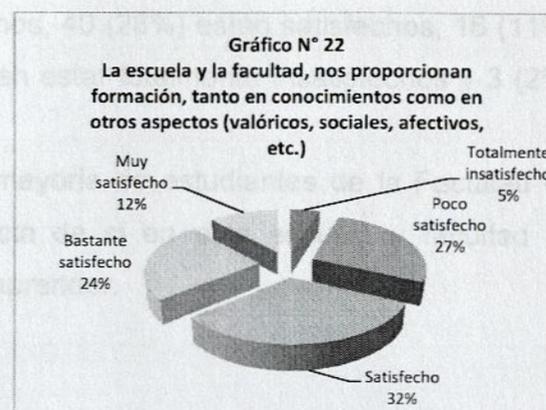
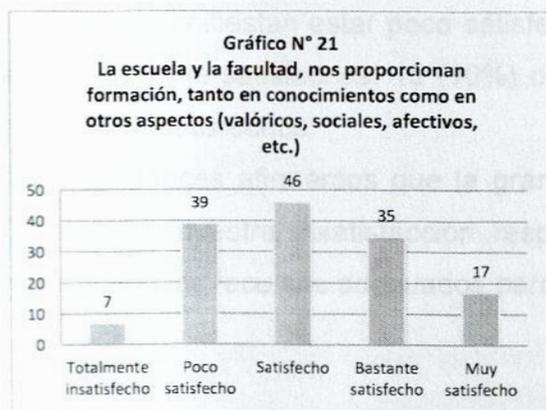
Al ver la tabla 20 y los gráficos 21 y 22, observamos que 46 (32%) de estudiantes están satisfechos, 39 (27%) están poco satisfechos, 35 (24%) dicen estar bastante satisfechos, 17 (12%) indican estar muy satisfechos y 7 (5%) están totalmente insatisfechos.

Así pues, la mayoría de los estudiantes manifiestan que la escuela y la facultad, les proporcionan formación, tanto en conocimientos como en otros aspectos (valóricos, sociales, afectivos, etc.).

Tabla 20
Son útiles las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	7	4.86
Poco satisfecho	39	27.08
Satisfecho	46	31.94
Bastante satisfecho	35	24.31
Muy satisfecho	17	11.81
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

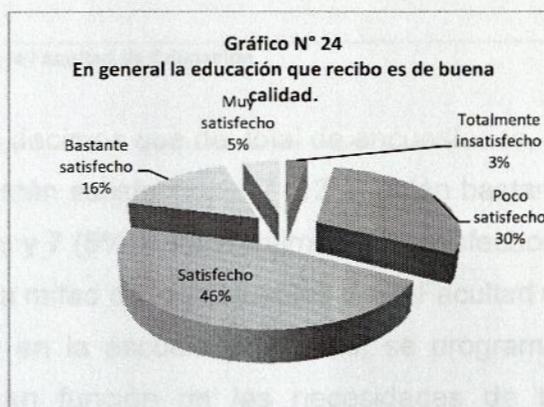
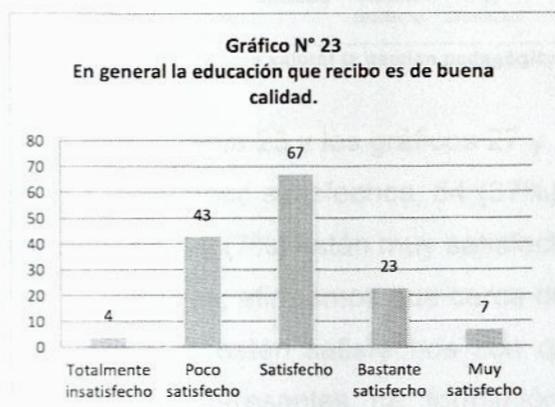
En la tabla 21 y los gráficos 23 y 24 se aprecia que del total de estudiantes encuestados, 67 (46%) están satisfechos, 43 (30%) dicen estar poco satisfechos, 23 (16%) indican estar bastante satisfechos, 7 (5%) están muy satisfechos y 4 (3%) están totalmente insatisfechos.

Por tanto decimos que la mayoría de los estudiantes afirman que en general la educación que reciben es de buena calidad.

Tabla 21
En general la educación que recibo es de buena calidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	4	2.78
Poco satisfecho	43	29.86
Satisfecho	67	46.53
Bastante satisfecho	23	15.97
Muy satisfecho	7	4.86
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 22 y los gráficos 25 y 26 se aprecian que del total de encuestados, 70 (49%) manifiestan estar poco satisfechos, 40 (28%) están satisfechos, 16 (11%) están bastante satisfechos, 15 (10%) dicen estar totalmente insatisfechos y 3 (2%) están muy satisfechos.

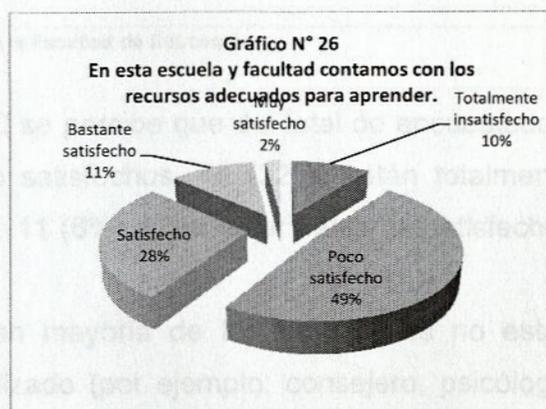
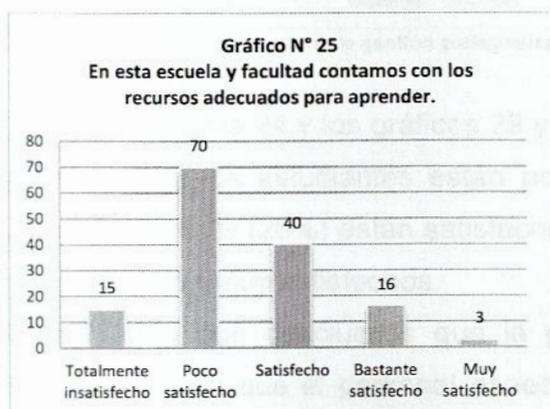
Entonces afirmamos que la gran mayoría de estudiantes de la Facultad de Educación muestra insatisfacción respecto de si en esta escuela y facultad se cuenta con los recursos adecuados para aprender.

Tabla 22

En esta escuela y facultad contamos con los recursos adecuados para aprender

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	15	10.42
Poco satisfecho	70	48.61
Satisfecho	40	27.78
Bastante satisfecho	16	11.11
Muy satisfecho	3	2.08
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

De la tabla 23 y los gráficos 27 y 28 decimos que del total de encuestados, 56 (39%) están poco satisfechos, 54 (37%) están satisfechos, 17 (12%) están bastante satisfechos, 10 (7%) están muy satisfechos y 7 (5%) están totalmente insatisfechos.

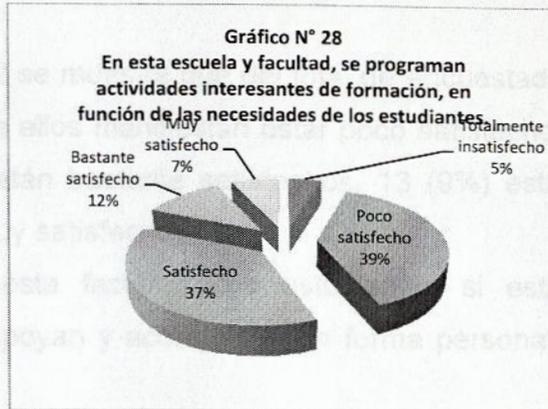
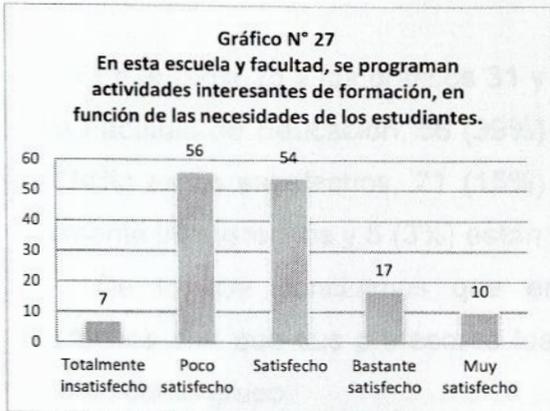
Así pues, afirmamos que cerca de la mitad de los estuantes de la Facultad de Educación no están satisfechos con que en la escuela y facultad, se programan actividades interesantes de formación, en función de las necesidades de los estudiantes.

Tabla 23

En esta escuela y facultad, se programan actividades interesantes de formación, en función de las necesidades de los estudiantes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	15	10.42
Poco satisfecho	70	48.61
Satisfecho	40	27.78
Bastante satisfecho	16	11.11
Muy satisfecho	3	2.08
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 24 y los gráficos 29 y 30 se percibe que del total de encuestados, 54 (37%) de los estudiantes están poco satisfechos, 46 (32%) están totalmente insatisfechos, 29 (20%) están satisfechos, 11 (8%) dicen estar bastante satisfechos y 4 (3%) están muy satisfechos.

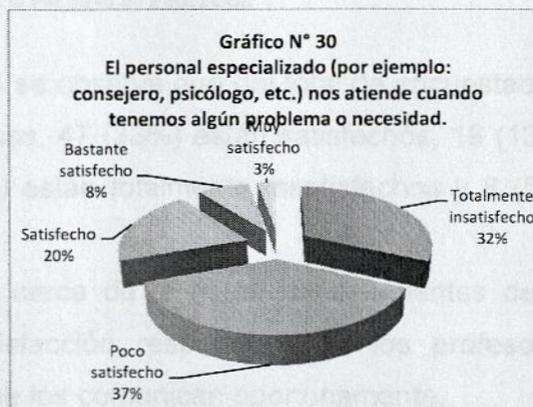
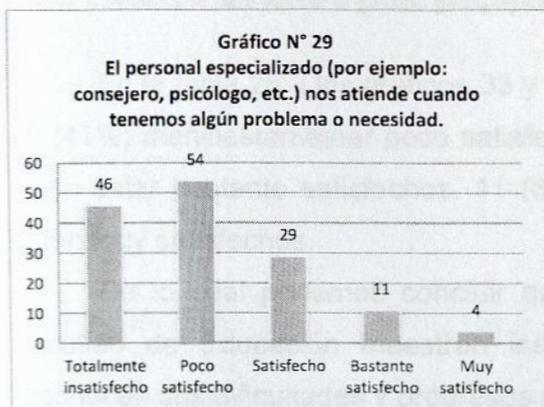
De lo que concluimos que la gran mayoría de los estudiantes no están satisfechos con que el personal especializado (por ejemplo: consejero, psicólogo, etc.) los atienden cuando tienen algún problema o necesidad.

Tabla 24

El personal especializado (por ejemplo: consejero, psicólogo, etc.) nos atiende cuando tenemos algún problema o necesidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	46	31.94
Poco satisfecho	54	37.50
Satisfecho	29	20.14
Bastante satisfecho	11	7.64
Muy satisfecho	4	2.78
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

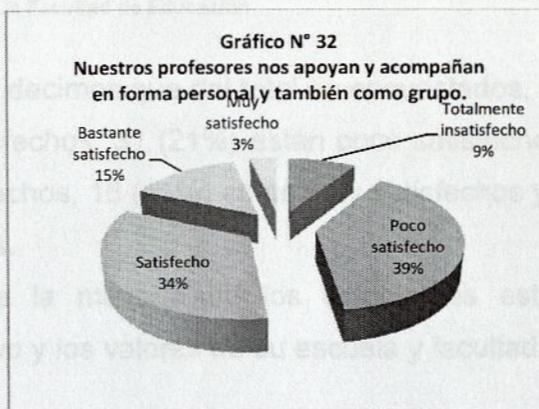
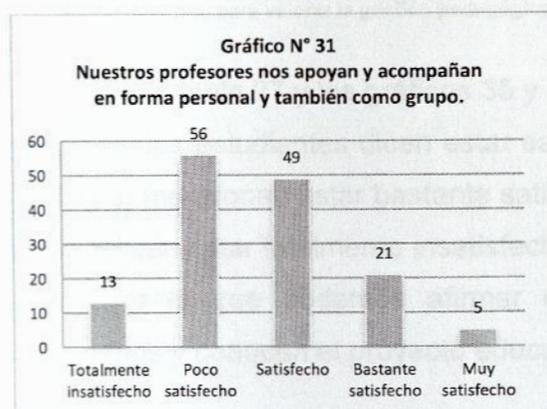
En la tabla 25 y los gráficos 31 y 32 se muestra que del total de encuestados en la Facultad de Educación, 56 (39%) de ellos manifiestan estar poco satisfechos, 49 (34%) están satisfechos, 21 (15%) están bastante satisfechos, 13 (9%) están totalmente insatisfechos y 5 (3%) están muy satisfechos.

De lo que concluimos que en ésta facultad, los estudiantes si están satisfechos con que sus profesores los apoyan y acompañan en forma personal y también como grupo.

Tabla 25
Nuestros profesores nos apoyan y acompañan en forma personal y también como grupo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	13	9.03
Poco satisfecho	56	38.89
Satisfecho	49	34.03
Bastante satisfecho	21	14.58
Muy satisfecho	5	3.47
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 26 y los gráficos 33 y 34 se observa que del total de encuestados, 59 (41%) manifiestan estar poco satisfechos, 47 (33%) están satisfechos, 19 (13%) dicen estar bastante satisfechos, 11 (8%) están totalmente insatisfechos y 8 (5%) están muy satisfechos.

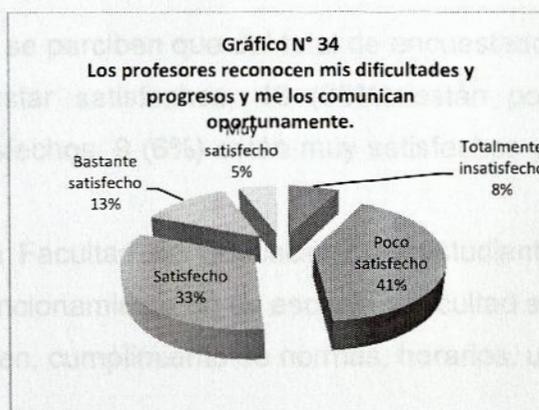
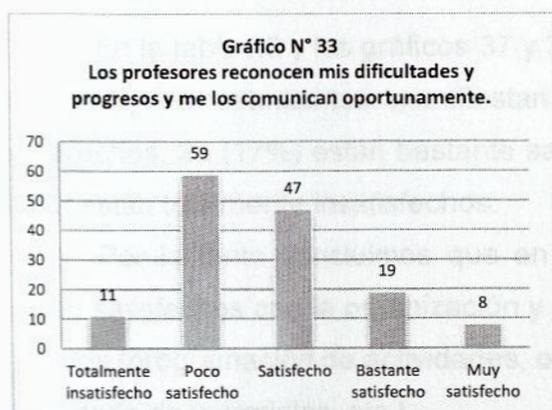
De lo cual podemos concluir que cerca de la mitad de estudiantes de la Facultad de Educación muestran insatisfacción respecto de si los profesores reconocen sus dificultades y progresos y se los comunican oportunamente.

Tabla 26

Los profesores reconocen mis dificultades y progresos y me los comunican oportunamente

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	11	7.64
Poco satisfecho	59	40.97
Satisfecho	47	32.64
Bastante satisfecho	19	13.19
Muy satisfecho	8	5.56
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

De la tabla 27 y los gráficos 35 y 36 decimos que del total de encuestados, 67 (47%) de los estudiantes dicen estar satisfechos, 31 (21%) están poco satisfechos, 23 (16%) mencionan estar bastante satisfechos, 16 (11%) están muy satisfechos y 7 (5%) indican estar totalmente insatisfechos.

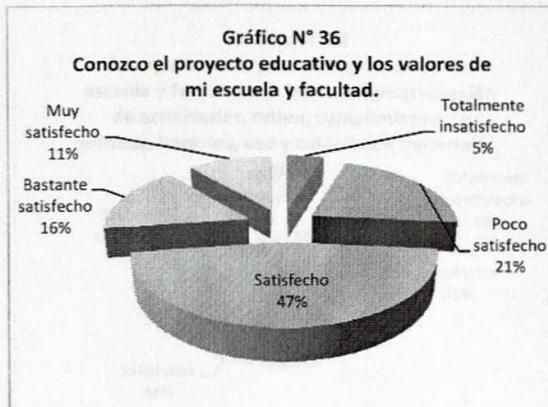
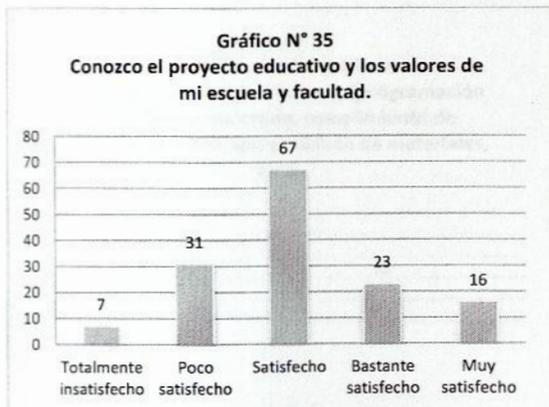
Por lo que podemos afirmar que la mayoría de los estudiantes están satisfechos y conocen el proyecto educativo y los valores de su escuela y facultad.

Tabla 27

Conozco el proyecto educativo y los valores de mi escuela y facultad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	7	4.86
Poco satisfecho	31	21.53
Satisfecho	67	46.53
Bastante satisfecho	23	15.97
Muy satisfecho	16	11.11
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 28 y los gráficos 37 y 38 se perciben que del total de encuestados, 54 (38%) de estudiantes manifiestan estar satisfechos, 48 (33%) están poco satisfechos, 25 (17%) están bastante satisfechos, 9 (6%) están muy satisfechos y 8 (6%) están totalmente insatisfechos.

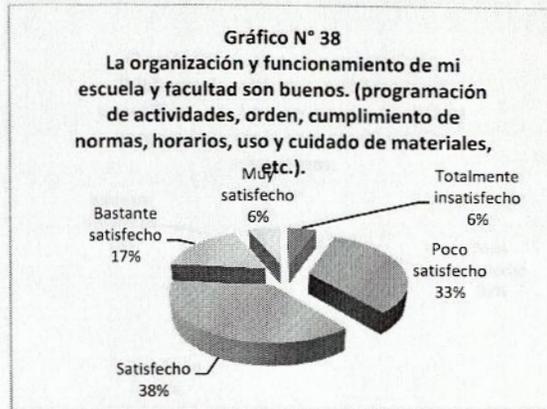
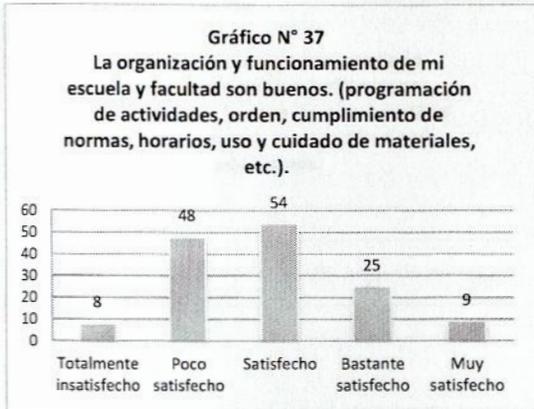
Por lo tanto concluimos que en la Facultad de Educación, los estudiantes están satisfechos con la organización y funcionamiento de su escuela y facultad son buenos (programación de actividades, orden, cumplimiento de normas, horarios, uso y cuidado de materiales, etc.).

Tabla 28

La organización y funcionamiento de mi escuela y facultad son buenos. (Programación de actividades, orden, cumplimiento de normas, horarios, uso y cuidado de materiales, etc.)

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	8	5.56
Poco satisfecho	48	33.33
Satisfecho	54	37.50
Bastante satisfecho	25	17.36
Muy satisfecho	9	6.25
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 29 y los gráficos 39 y 40 se observa que del total de encuestados, 61 (42%) de estudiantes dicen estar satisfechos, 50 (35%) están poco satisfechos, 21 (15%) están bastante satisfechos, 7 (5%) están muy satisfechos y 5 (3%) están totalmente insatisfechos.

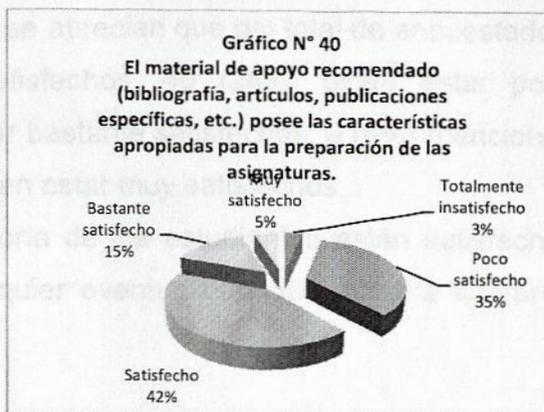
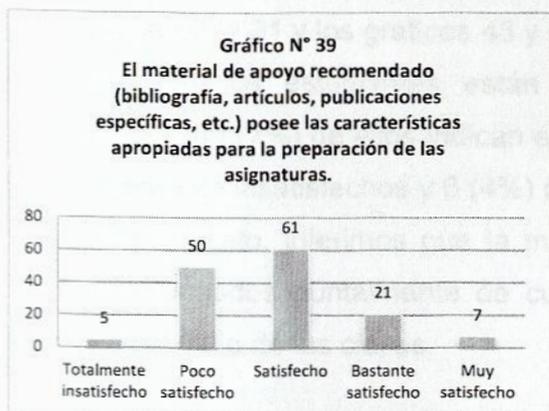
Por lo tanto indicamos que más de la mitad de los estudiantes de la Facultad de Educación están satisfechos con el material de apoyo recomendado (bibliografía, artículos, publicaciones específicas, etc.) y que estas poseen las características apropiadas para la preparación de las asignaturas.

Tabla 29

El material de apoyo recomendado (bibliografía, artículos, publicaciones específicas, etc.) posee las características apropiadas para la preparación de las asignaturas

categorias	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	5	3.47
Poco satisfecho	50	34.72
Satisfecho	61	42.36
Bastante satisfecho	21	14.58
Muy satisfecho	7	4.86
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 30 y los gráficos 41 y 42 se aprecian que del total de encuestados, 62 (43%) de estudiantes indican estar satisfechos, 41 (28%) están poco satisfechos, 25 (17%) están bastante satisfechos, 11 (8%) están muy satisfechos y 5 (4%) mencionan estar totalmente insatisfechos.

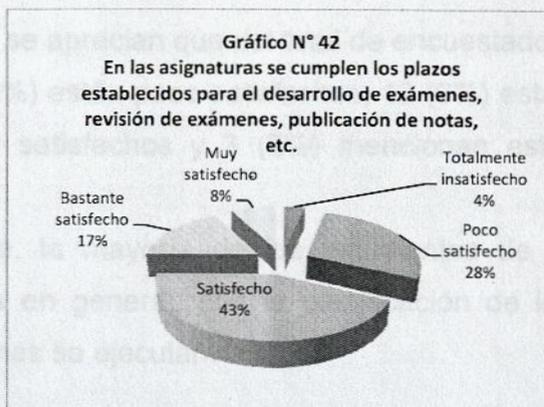
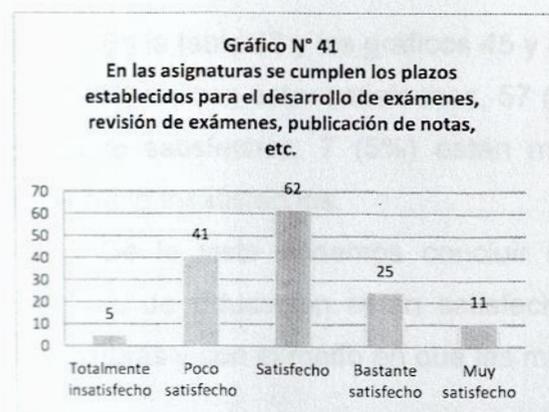
Entonces concluimos que más de la mitad de los estudiantes están satisfechos con que en las asignaturas se cumplen los plazos establecidos para el desarrollo de exámenes, revisión de exámenes, publicación de notas, etc.

Tabla 30

En las asignaturas se cumplen los plazos establecidos para el desarrollo de exámenes, revisión de exámenes, publicación de notas, etc.

categorias	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	5	3.47
Poco satisfecho	41	28.47
Satisfecho	62	43.06
Bastante satisfecho	25	17.36
Muy satisfecho	11	7.64
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 31 y los gráficos 43 y 44 se aprecian que del total de encuestados, 65 (45%) de los estudiantes están satisfechos, 40 (28%) dicen estar poco satisfechos, 24 (17%) de ellos indican estar bastante satisfechos, 9 (6%) mencionan estar totalmente insatisfechos y 6 (4%) dicen estar muy satisfechos.

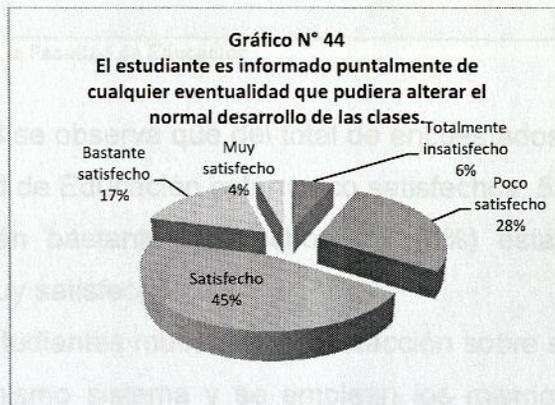
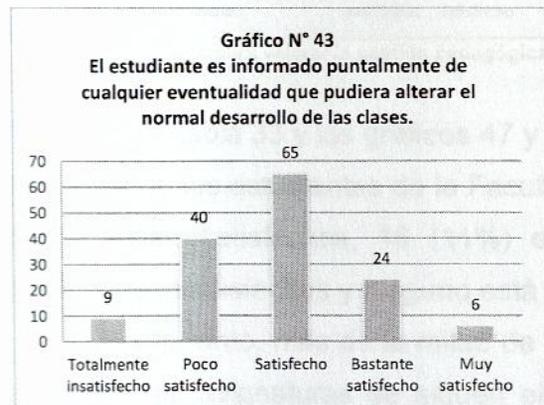
Por lo tanto, inferimos que la mayoría de los estudiantes están satisfechos con ser informados puntalmente de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de las clases.

Tabla 31

El estudiante es informado puntalmente de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de las clases

categorias	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	9	6.25
Poco satisfecho	40	27.78
Satisfecho	65	45.14
Bastante satisfecho	24	16.67
Muy satisfecho	6	4.17
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 32 y los gráficos 45 y 46 se aprecian que del total de encuestados, 64 (44%) indican estar satisfechos, 57 (40%) están poco satisfechos, 13 (9%) están bastante satisfechos, 7 (5%) están muy satisfechos y 3 (2%) mencionan estar totalmente insatisfechos.

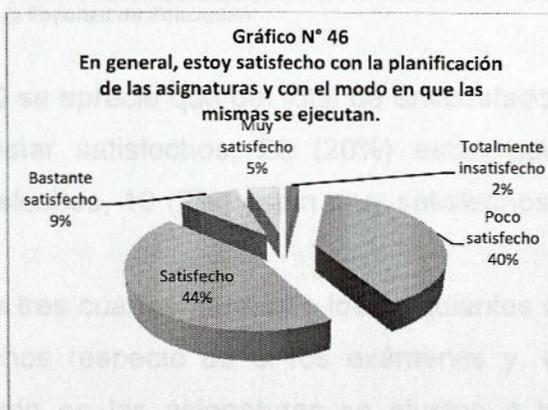
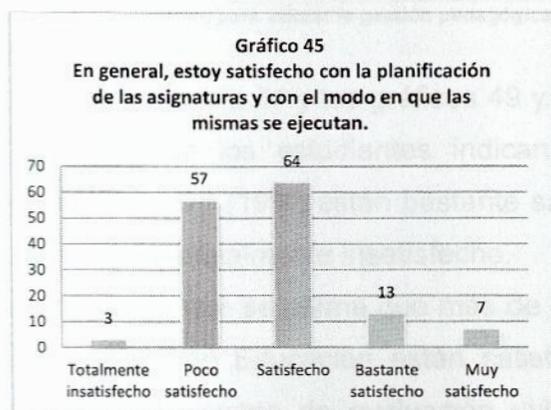
De lo visto podemos concluir que, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Educación están satisfechos en general, con la planificación de las asignaturas y con el modo en que las mismas se ejecutan.

Tabla 32

En general, estoy satisfecho con la planificación de las asignaturas y con el modo en que las mismas se ejecutan

categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	3	2.08
Poco satisfecho	57	39.58
Satisfecho	64	44.44
Bastante satisfecho	13	9.03
Muy satisfecho	7	4.86
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

De la tabla 33 y los gráficos 47 y 48 se observa que del total de encuestados, 63 (44%) de los estudiantes de la Facultad de Educación están poco satisfechos, 53 (37%) están satisfechos, 16 (11%) están bastante satisfechos, 12 (8%) están totalmente insatisfechos y ninguno está muy satisfecho.

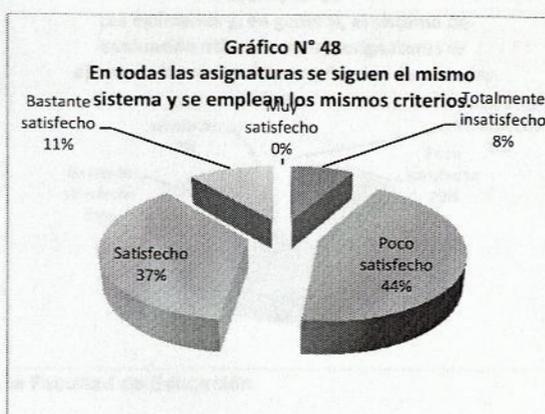
Por lo tanto, más de la mitad de estudiantes muestran insatisfacción sobre si en todas las asignaturas se siguen el mismo sistema y se emplean los mismos criterios.

Tabla 33

En todas las asignaturas se siguen el mismo sistema y se emplean los mismos criterios

categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	12	8.33
Poco satisfecho	63	43.75
Satisfecho	53	36.81
Bastante satisfecho	16	11.11
Muy satisfecho	0	0.00
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 34 y los gráficos 49 y 50 se aprecia que del total de encuestados, 77 (54%) de los estudiantes indican estar satisfechos, 29 (20%) están poco satisfechos, 28 (19%) están bastante satisfechos, 10 (7%) están muy satisfechos y ninguno está totalmente insatisfecho.

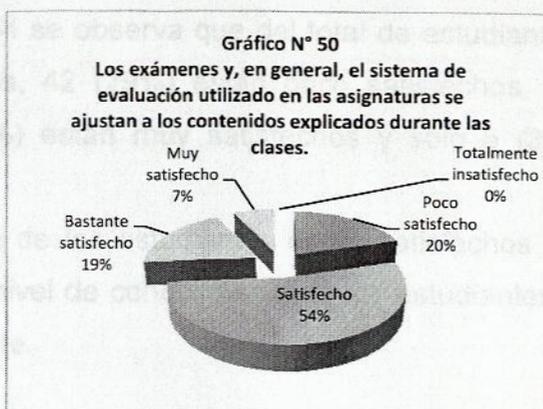
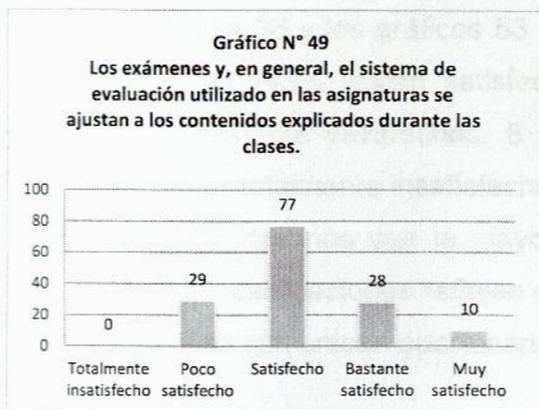
De lo que se afirma que más de las tres cuartas partes de los estudiantes de la Facultad de Educación están satisfechos respecto de si los exámenes y, en general, el sistema de evaluación utilizado en las asignaturas se ajustan a los contenidos explicados durante las clases.

Tabla 34

Los exámenes y, en general, el sistema de evaluación utilizado en las asignaturas se ajustan a los contenidos explicados durante las clases

categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	29	20.14
Satisfecho	77	53.47
Bastante satisfecho	28	19.44
Muy satisfecho	10	6.94
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

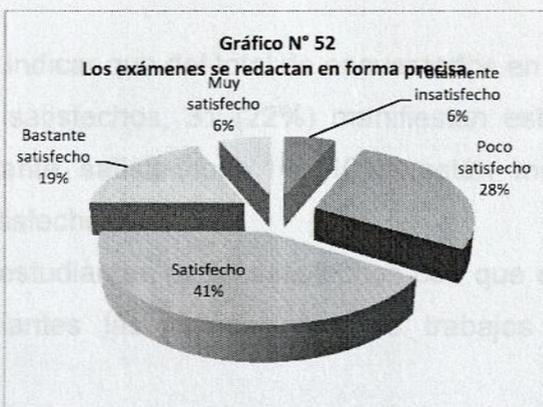
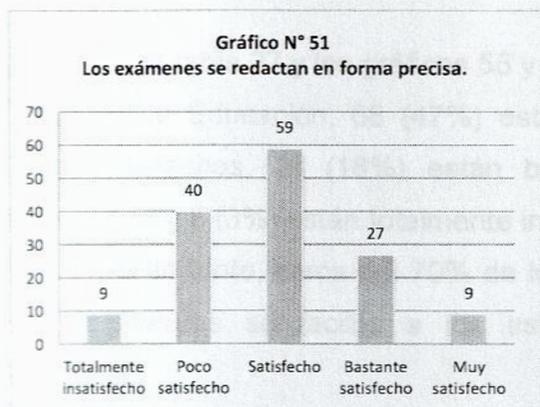
En la tabla 35 y los gráficos 51 y 52 se percibe que del total de encuestados, 59 (41%) están satisfechos, 40 (28%) están poco satisfechos, 27 (19%) dicen estar bastante satisfechos y 9 (6%) manifiestan estar muy satisfechos y totalmente insatisfechos.

Entonces decimos que, más de la mitad de estudiantes de la Facultad de Educación indican estar satisfechos con que los exámenes se redactan en forma precisa.

Tabla 35
Los exámenes se redactan en forma precisa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	9	6.25
Poco satisfecho	40	27.78
Satisfecho	59	40.97
Bastante satisfecho	27	18.75
Muy satisfecho	9	6.25
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 36 y los gráficos 53 y 54 se observa que del total de estudiantes encuestados, 62 (43%) están satisfechos, 42 (29%) están poco satisfechos, 27 (19%) están bastante satisfechos, 8 (6%) están muy satisfechos y sólo 5 (3%) mencionan estar totalmente insatisfechos.

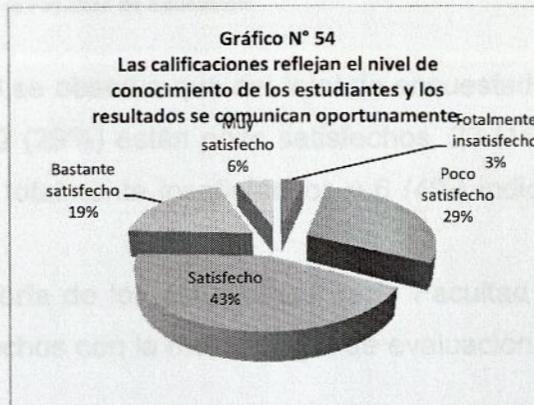
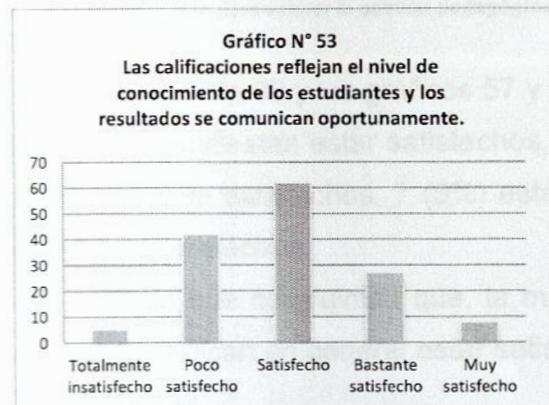
Así pues, decimos que la mayoría de los estudiantes están satisfechos en relación a si las calificaciones reflejan el nivel de conocimiento de los estudiantes y los resultados se comunican oportunamente.

Tabla 36

Las calificaciones reflejan el nivel de conocimiento de los estudiantes y los resultados se comunican oportunamente

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	5	3.47
Poco satisfecho	42	29.17
Satisfecho	62	43.06
Bastante satisfecho	27	18.75
Muy satisfecho	8	5.56
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

De la tabla 37 y los gráficos 55 y 56 indicar que del total de encuestados en la Facultad de Educación, 68 (47%) están satisfechos, 31 (22%) manifiestan estar poco satisfechos, 26 (18%) están bastante satisfechos, 14 (10%) están muy satisfechos y 5 (3%) están totalmente insatisfechos.

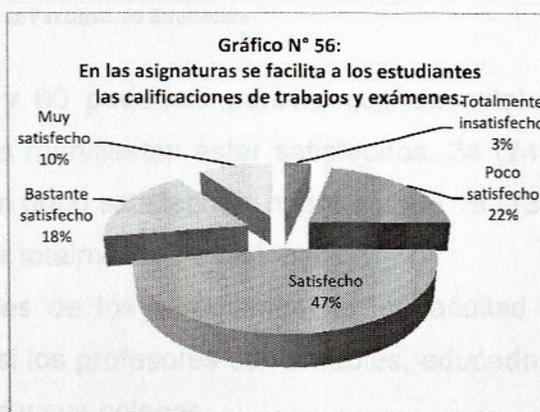
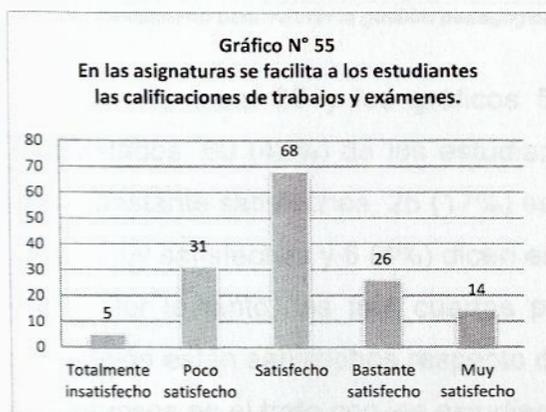
Por lo tanto, cerca del 70% de los estudiantes están satisfechos con que en las asignaturas se facilita a los estudiantes las calificaciones de trabajos y exámenes.

Tabla 37

En las asignaturas se facilita a los estudiantes las calificaciones de trabajos y exámenes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	5	3.47
Poco satisfecho	31	21.53
Satisfecho	68	47.22
Bastante satisfecho	26	18.06
Muy satisfecho	14	9.72
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 38 y los gráficos 57 y 58 se observa que del total de encuestados, 66 (46%) manifiestan estar satisfechos, 42 (29%) están poco satisfechos, 23 (16%) están bastante satisfechos, 7 (5%) están totalmente insatisfechos y 6 (4%) indican estar muy satisfechos.

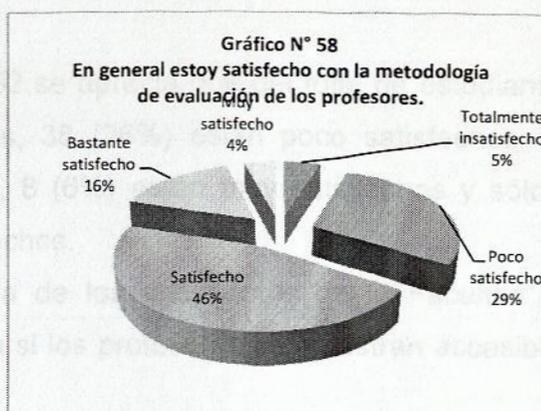
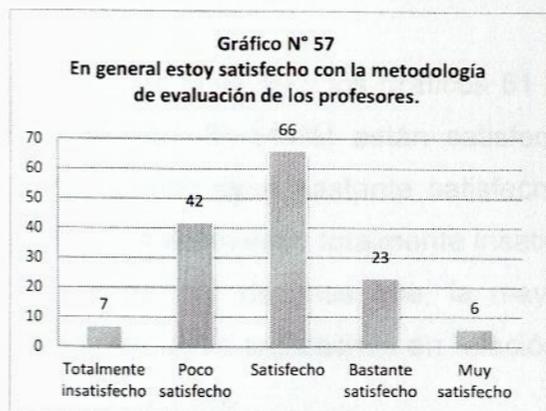
De lo que concluimos que, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de educación indican en general estar satisfechos con la metodología de evaluación de los profesores.

Tabla 38

En general estoy satisfecho con la metodología de evaluación de los profesores

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	7	4.86
Poco satisfecho	42	29.17
Satisfecho	66	45.83
Bastante satisfecho	23	15.97
Muy satisfecho	6	4.17
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

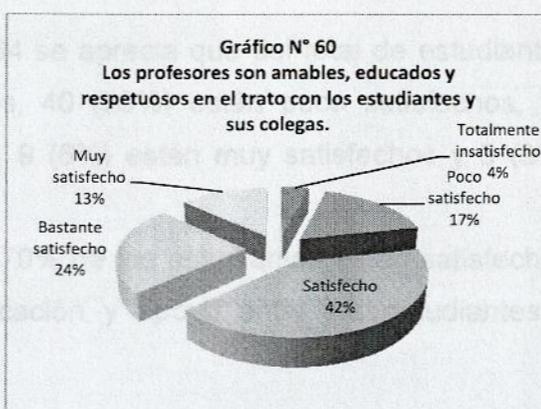
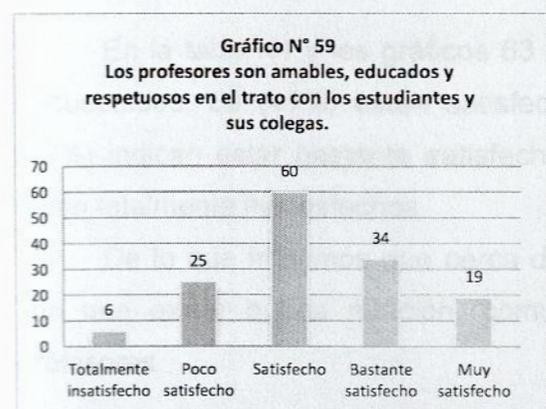
En la tabla 39 y los gráficos 59 y 60 podemos percibir que del total de encuestados, 60 (42%) de los estudiantes manifiestan estar satisfechos, 34 (24%) están bastante satisfechos, 25 (17%) están poco satisfechos, mientras que 19 (13%) están muy satisfechos y 6 (4%) dicen estar totalmente insatisfechos.

Por lo tanto, las tres cuartas partes de los estudiantes de la Facultad de Educación están satisfechos respecto de si los profesores son amables, educados y respetuosos en el trato con los estudiantes y sus colegas.

Tabla 39
Los profesores son amables, educados y respetuosos en el trato con los estudiantes y sus colegas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	6	4.17
Poco satisfecho	25	17.36
Satisfecho	60	41.67
Bastante satisfecho	34	23.61
Muy satisfecho	19	13.19
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

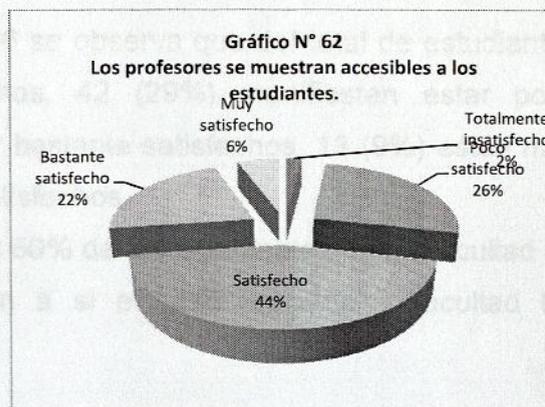
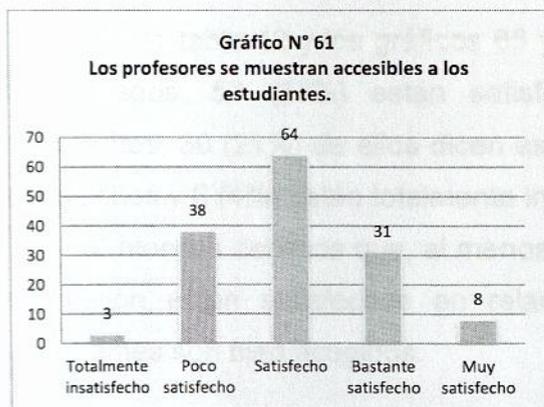
En la tabla 40 y los gráficos 61 y 62 se aprecia que del total de estudiantes encuestados, 64 (44%) están satisfechos, 38 (26%) están poco satisfechos, 31 (22%) indican estar bastante satisfechos, 8 (6%) están muy satisfechos y sólo 3 (2%) manifiestan estar totalmente insatisfechos.

Entonces decimos que, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Educación están satisfechos en relación a si los profesores se muestran accesibles a los estudiantes.

Tabla 40
Los profesores se muestran accesibles a los estudiantes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	3	2.08
Poco satisfecho	38	26.39
Satisfecho	64	44.44
Bastante satisfecho	31	21.53
Muy satisfecho	8	5.56
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 41 y los gráficos 63 y 64 se aprecia que del total de estudiantes encuestados, 59 (41%) están satisfechos, 40 (28%) están poco satisfechos, 31 (22%) indican estar bastante satisfechos, 9 (6%) están muy satisfechos y 5 (3%) están totalmente insatisfechos.

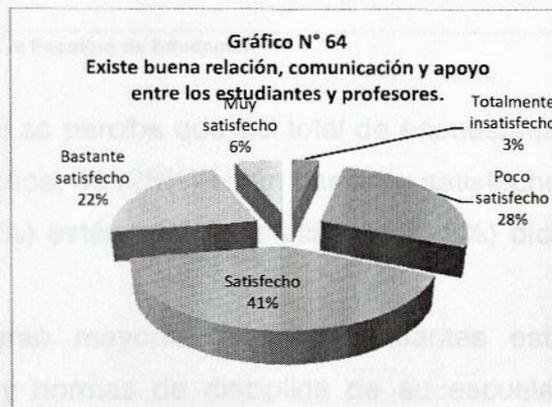
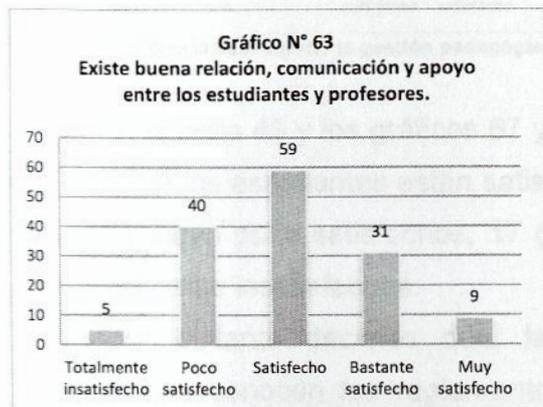
De lo que inferimos que cerca del 70% de los estudiantes están satisfechos con que existe buena relación, comunicación y apoyo entre los estudiantes y profesores.

Tabla 41

Existe buena relación, comunicación y apoyo entre los estudiantes y profesores

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	5	3.47
Poco satisfecho	40	27.78
Satisfecho	59	40.97
Bastante satisfecho	31	21.53
Muy satisfecho	9	6.25
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 42 y los gráficos 65 y 66 se observa que del total de estudiantes encuestados, 53 (37%) están satisfechos, 42 (29%) manifiestan estar poco satisfechos, 30 (21%) de ellos dicen estar bastante satisfechos, 13 (9%) están muy satisfechos y 6 (4%) están totalmente insatisfechos.

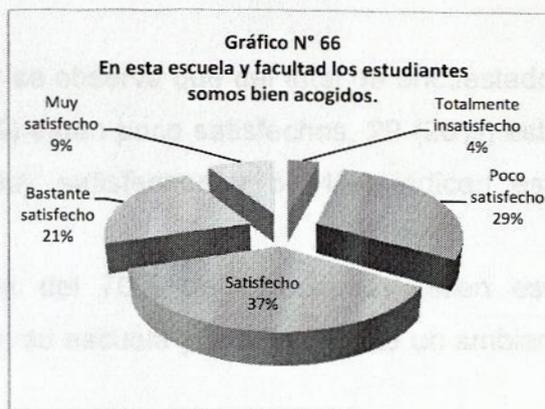
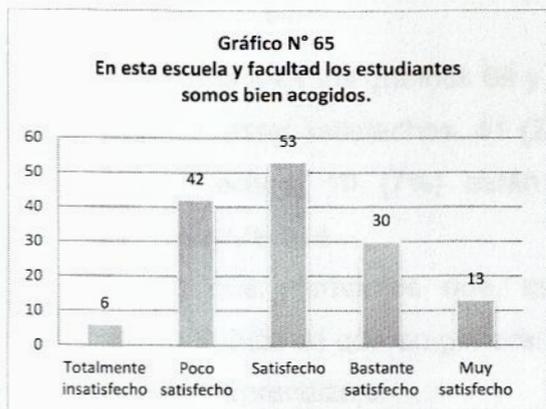
Entonces decimos que, al menos el 60% de los estudiantes de la Facultad de educación están satisfechos en relación a si en esta escuela y facultad los estudiantes son bien acogidos.

Tabla 42

En esta escuela y facultad los estudiantes somos bien acogidos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	6	4.17
Poco satisfecho	42	29.17
Satisfecho	53	36.81
Bastante satisfecho	30	20.83
Muy satisfecho	13	9.03
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

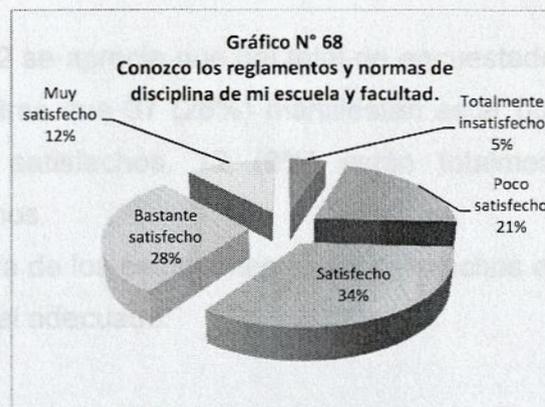
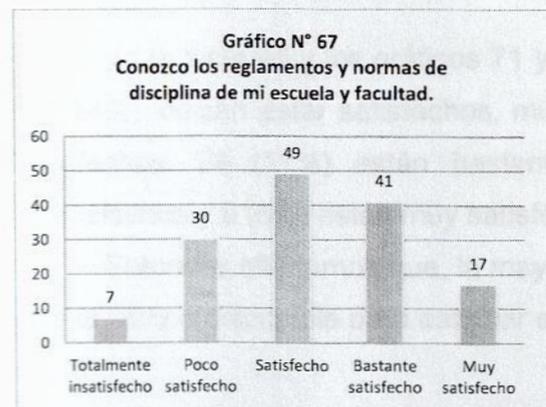
En la tabla 43 y los gráficos 67 y 68 se percibe que del total de encuestados, 49 (34%) de los estudiantes están satisfechos, 41 (28%) están bastante satisfechos, 30 (21%) están poco satisfechos, 17 (12%) están muy satisfechos y 7 (5%) dicen estar totalmente insatisfechos.

Por lo tanto decimos que, la gran mayoría de los estudiantes están satisfechos y conocen los reglamentos y normas de disciplina de su escuela y facultad.

Tabla 43
Conozco los reglamentos y normas de disciplina de mi escuela y facultad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	7	4.86
Poco satisfecho	30	20.83
Satisfecho	49	34.03
Bastante satisfecho	41	28.47
Muy satisfecho	17	11.81
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 44 y los gráficos 69 y 70 se observa que del total de encuestados, 59 (41%) dicen estar satisfechos, 41 (28%) están poco satisfechos, 29 (20%) están bastante satisfechos, 10 (7%) están muy satisfechos y 5 (4%) indican estar totalmente insatisfechos.

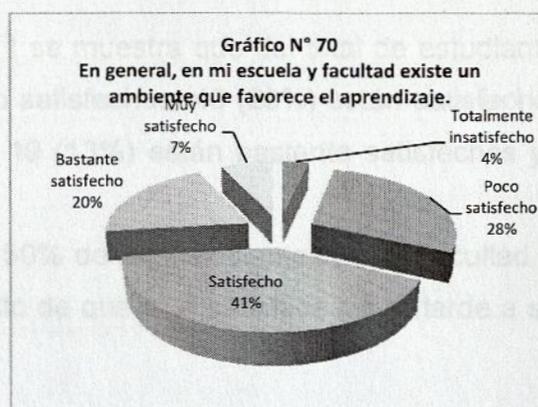
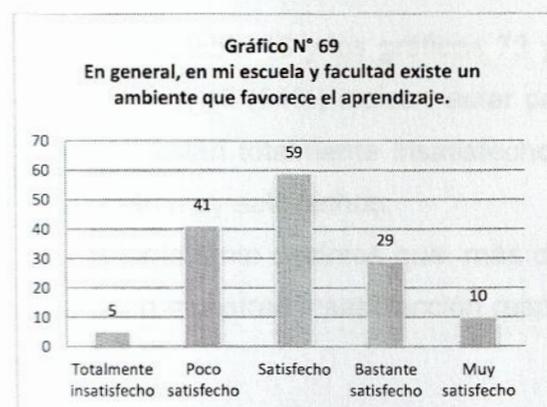
Por lo que afirmamos que, cerca del 70% de estudiantes dicen estar satisfechos respecto de que en general, en su escuela y facultad existe un ambiente que favorece el aprendizaje.

Tabla 44

En general, en mi escuela y facultad existe un ambiente que favorece el aprendizaje

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	5	3.47
Poco satisfecho	41	28.47
Satisfecho	59	40.97
Bastante satisfecho	29	20.14
Muy satisfecho	10	6.94
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 45 y los gráficos 71 y 72 se aprecia que del total de encuestados, 63 (44%) indican estar satisfechos, mientras que 37 (26%) manifiestan estar poco satisfechos, 24 (17%) están bastante satisfechos, 12 (8%) están totalmente insatisfechos y 8 (5%) están muy satisfechos.

Entonces afirmamos que, la mayoría de los estudiantes están satisfechos con que el tiempo disponible para estudiar es el adecuado.

Tabla 45

El tiempo disponible para estudiar es el adecuado

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	12	8.33
Poco satisfecho	37	25.69
Satisfecho	63	43.75
Bastante satisfecho	24	16.67
Muy satisfecho	8	5.56
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 46 y los gráficos 73 y 74 se muestra que del total de estudiantes encuestados, 49 (34%) indican estar poco satisfechos, 40 (28%) están satisfechos, 31 (22%) están totalmente insatisfechos, 19 (13%) están bastante satisfechos y 5 (3%) están muy satisfechos.

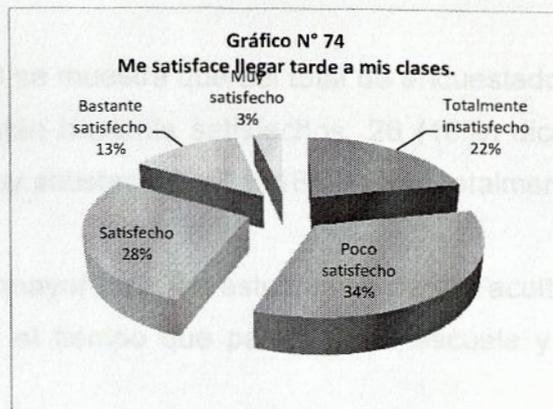
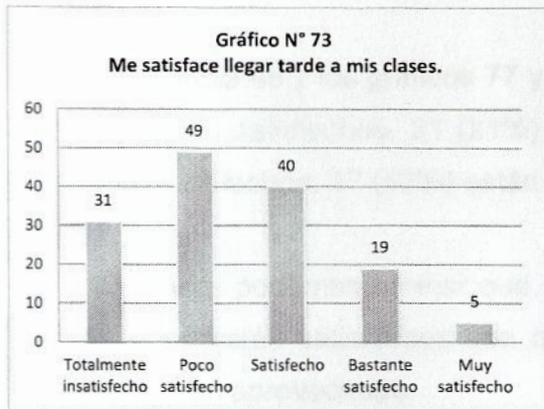
Por lo tanto decimos que, más del 50% de los estudiantes de la Facultad de Educación muestran insatisfacción respecto de que si le satisface llegar tarde a sus clases.

Tabla 46

Me satisface llegar tarde a mis clases

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	31	21.53
Poco satisfecho	49	34.03
Satisfecho	40	27.78
Bastante satisfecho	19	13.19
Muy satisfecho	5	3.47
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

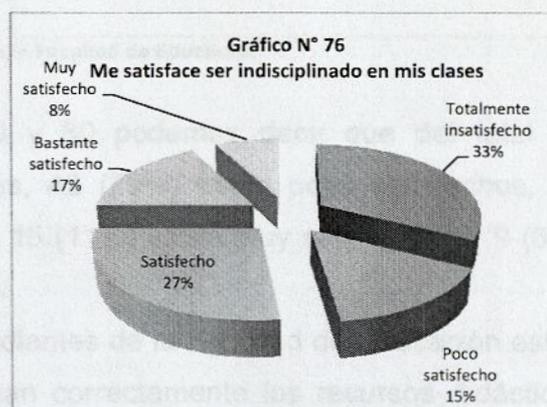
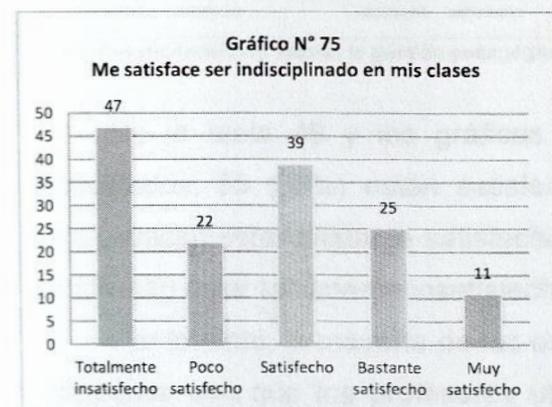
En la tabla 47 y los gráficos 75 y 76 se aprecia que del total de estudiantes encuestados en la Facultad de Educación, 47 (33%) indican estar totalmente insatisfechos, 39 (27%) están satisfechos, 25 (17%) están bastante satisfechos, 22 (15%) están poco satisfechos y 11 (8%) están muy satisfechos.

En consecuencia decimos que, casi el 50% de los estudiantes muestran insatisfacción respecto de que si le satisface ser indisciplinado en sus clases.

Tabla 47
Me satisface ser indisciplinado en mis clases

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	47	32.64
Poco satisfecho	22	15.28
Satisfecho	39	27.08
Bastante satisfecho	25	17.36
Muy satisfecho	11	7.64
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

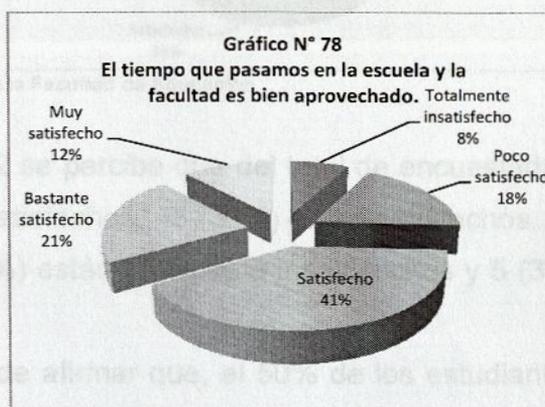
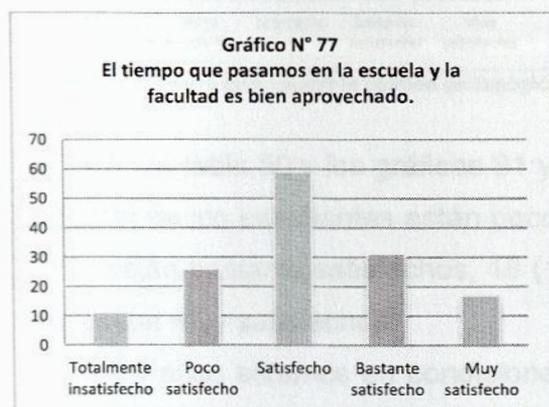
En la tabla 48 y los gráficos 77 y 78 se muestra que del total de encuestados, 59 (41%) están satisfechos, 31 (21%) están bastante satisfechos, 26 (18%) dicen estar poco satisfechos, 17 (12%) están muy satisfechos y 11 (8%) están totalmente insatisfechos.

Entonces podemos afirmar que, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de educación están satisfechos con que el tiempo que pasan en la escuela y la facultad es bien aprovechado.

Tabla 48
El tiempo que pasamos en la escuela y la facultad es bien aprovechado

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	11	7.64
Poco satisfecho	26	18.06
Satisfecho	59	40.97
Bastante satisfecho	31	21.53
Muy satisfecho	17	11.81
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

De la tabla 49 y los gráficos 79 y 80 podemos decir que del total de encuestados, 55 (38%) están satisfechos, 42 (29%) están poco satisfechos, 23 (16%) indican estar bastante satisfechos, 15 (11%) están muy satisfechos y 9 (6%) manifiestan estar totalmente insatisfechos.

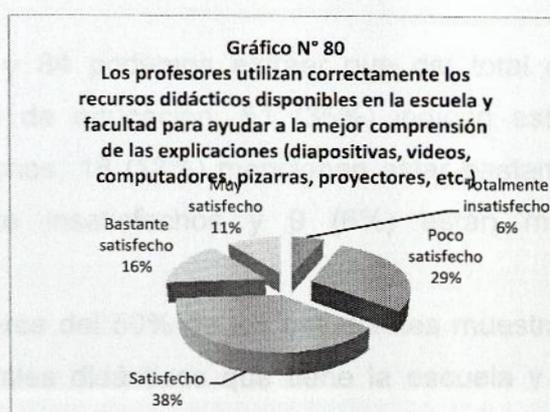
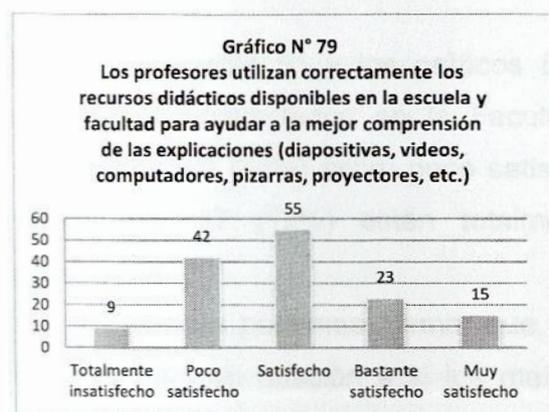
Por lo tanto, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Educación están satisfechos con que los profesores utilizan correctamente los recursos didácticos disponibles en la escuela y facultad para ayudar a la mejor comprensión de las explicaciones (diapositivas, videos, computadores, pizarras, proyectores, etc.).

Tabla 49

Los profesores utilizan correctamente los recursos didácticos disponibles en la escuela y facultad para ayudar a la mejor comprensión de las explicaciones (diapositivas, videos, computadores, pizarras, proyectores, etc.)

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	9	6.25
Poco satisfecho	42	29.17
Satisfecho	55	38.19
Bastante satisfecho	23	15.97
Muy satisfecho	15	10.42
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 50 y los gráficos 81 y 82 se percibe que del total de encuestados, 53 (37%) de los estudiantes están poco satisfechos, 48 (33%) están satisfechos, 20 (14%) están bastante satisfechos, 18 (13%) están totalmente insatisfechos y 5 (3%) dicen estar muy satisfechos.

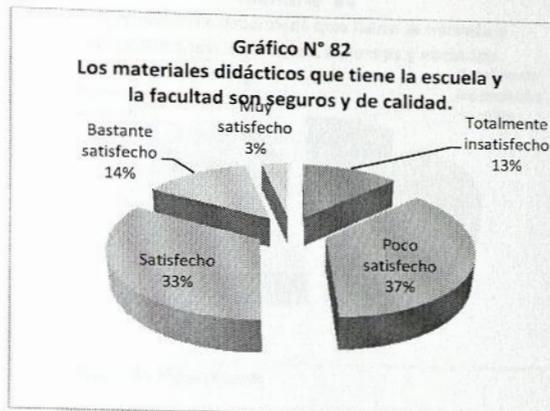
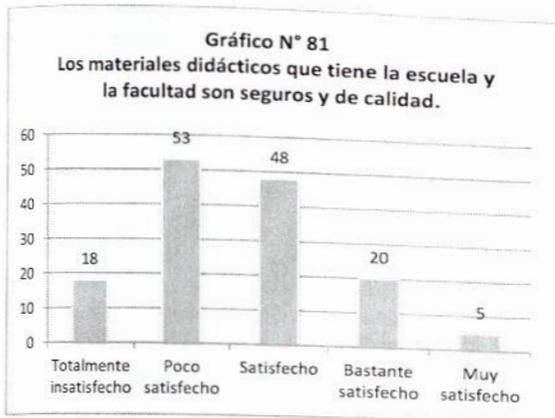
Así pues estamos en condiciones de afirmar que, el 50% de los estudiantes muestran insatisfacción sobre si los materiales didácticos que tienen la escuela y la facultad son seguros y de calidad.

Tabla 50

Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son seguros y de calidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	18	12.50
Poco satisfecho	53	36.81
Satisfecho	48	33.33
Bastante satisfecho	20	13.89
Muy satisfecho	5	3.47
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

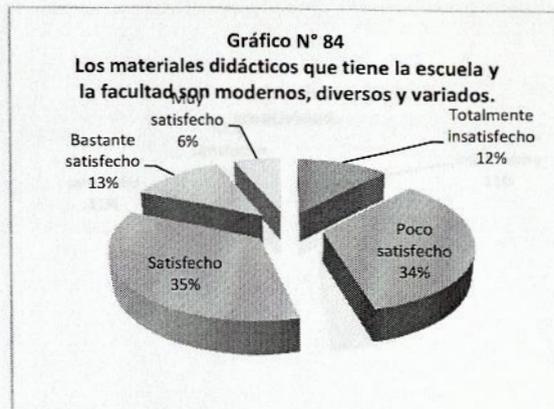
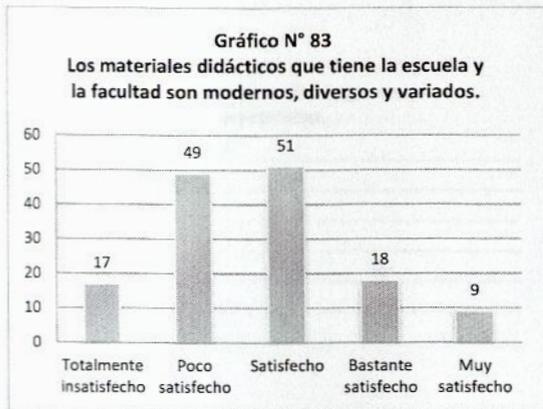
De la tabla 51 y los gráficos 83 y 84 podemos extraer que del total de estudiantes encuestados en la Facultad de educación, 51 (35%) indican estar satisfechos, 49 (34%) están poco satisfechos, 18 (13%) mencionan estar bastante satisfechos, 17 (12%) están totalmente insatisfechos y 9 (6%) están muy satisfechos.

Entonces podemos afirmar que, cerca del 50% de los estudiantes muestran insatisfacción en relación a si los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son modernos, diversos y variados.

Tabla 51
Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son modernos, diversos y variados

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	17	11.81
Poco satisfecho	49	34.03
Satisfecho	51	35.42
Bastante satisfecho	18	12.50
Muy satisfecho	9	6.25
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 52 y los gráficos 85 y 86 se aprecia que del total de encuestados en la Facultad de educación, 55 (38%) de los estudiantes dicen estar poco satisfechos, 46 (32%) están satisfechos, 16 (11%) mencionan estar bastante satisfechos, 16 (11%) están totalmente insatisfechos y 11 (8%) manifiestan estar muy satisfechos.

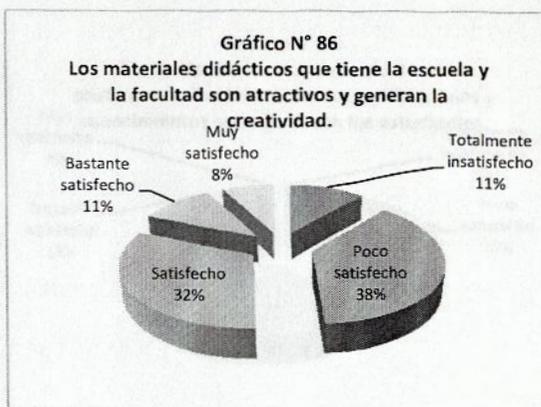
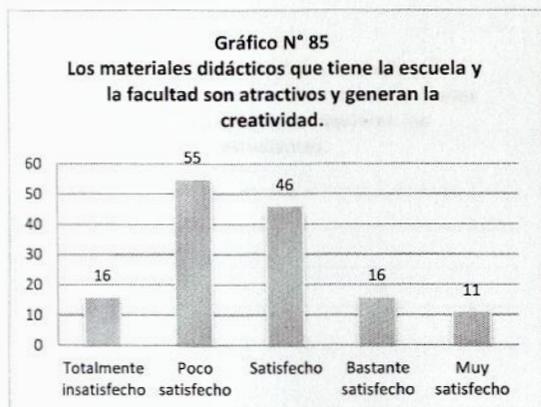
Por lo tanto decimos que, casi el 50% de los estudiantes muestran insatisfacción en relación a si los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son atractivos y generan la creatividad.

Tabla 52

Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son atractivos y generan la creatividad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	16	11.11
Poco satisfecho	55	38.19
Satisfecho	46	31.94
Bastante satisfecho	16	11.11
Muy satisfecho	11	7.64
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

4.1.2. Resultados de la variable 2: satisfacción de los usuarios

En la tabla 53 y los gráficos 87 y 88 se aprecian que del total de estudiantes encuestados, 68 (47%) dicen estar satisfechos, 50 (35%) están poco satisfechos, 19 (13%) están bastante satisfechos, 5 (4%) están muy satisfechos y solo 2 (1%) mencionan estar totalmente insatisfechos.

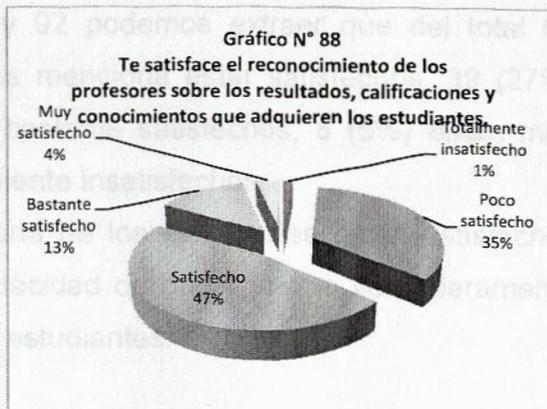
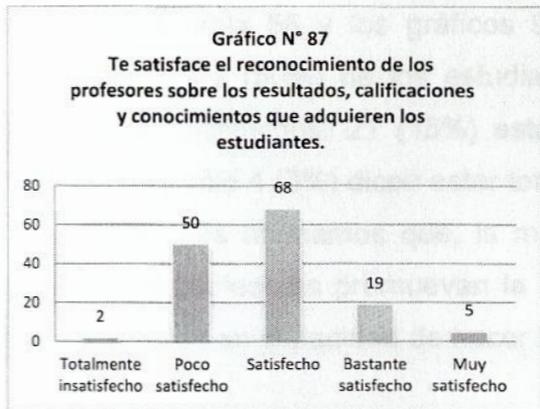
Por lo tanto decimos que, la mayoría de los estudiantes están satisfechos respecto del reconocimiento de los profesores sobre los resultados, calificaciones y conocimientos que adquieren los estudiantes.

Tabla 53

Te satisface el reconocimiento de los profesores sobre los resultados, calificaciones y conocimientos que adquieren los estudiantes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	1.39
Poco satisfecho	50	34.72
Satisfecho	68	47.22
Bastante satisfecho	19	13.19
Muy satisfecho	5	3.47
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 54 y los gráficos 89 y 90 se percibe que del total de estudiantes encuestados de la Facultad de Educación, 60 (42%) están satisfechos, 43 (30%) están poco satisfechos, 27 (19%) dicen estar bastante satisfechos, 11 (7%) están muy satisfechos y 3 (2%) están totalmente insatisfechos.

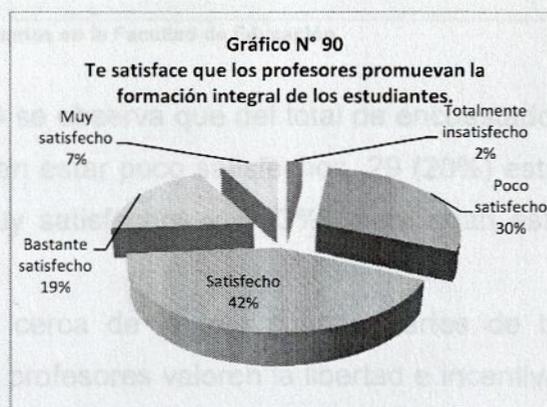
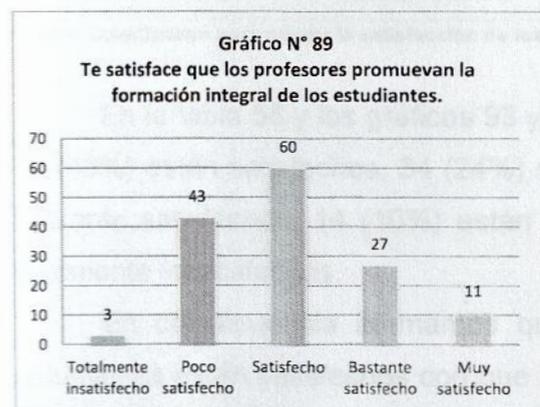
Entonces afirmamos que, cerca del 70% de los estudiantes están satisfechos en relación a que los profesores promuevan la formación integral de los estudiantes.

Tabla 54

Te satisface que los profesores promuevan la formación integral de los estudiantes.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	3	2.08
Poco satisfecho	43	29.86
Satisfecho	60	41.67
Bastante satisfecho	27	18.75
Muy satisfecho	11	7.64
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

De la tabla 55 y los gráficos 91 y 92 podemos extraer que del total de encuestados, 72 (50%) de los estudiantes menciona estar satisfechos, 39 (27%) están poco satisfechos, 21 (15%) están bastante satisfechos, 8 (5%) están muy satisfechos y sólo 4 (3%) dicen estar totalmente insatisfechos.

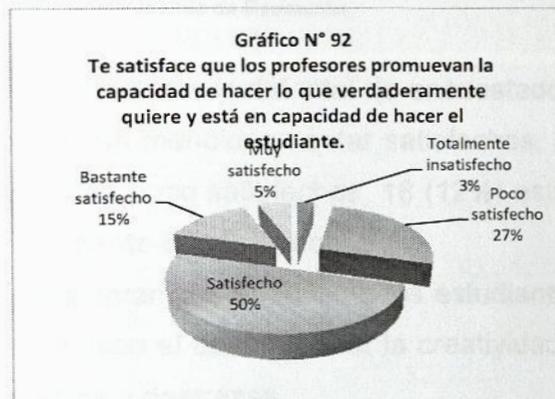
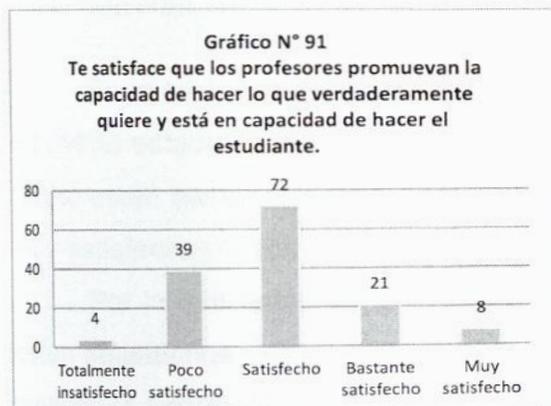
Así pues afirmamos que, la mayoría de los estudiantes están satisfechos con que los profesores promuevan la capacidad de hacer lo que verdaderamente quieren y están en capacidad de hacer los estudiantes.

Tabla 55

Te satisface que los profesores promuevan la capacidad de hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer el estudiante

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	4	2.78
Poco satisfecho	39	27.08
Satisfecho	72	50.00
Bastante satisfecho	21	14.58
Muy satisfecho	8	5.56
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 56 y los gráficos 93 y 94 se observa que del total de encuestados, 62 (43%) están satisfechos, 34 (24%) dicen estar poco satisfechos, 29 (20%) están bastante satisfechos, 14 (10%) están muy satisfechos y 5 (3%) mencionan estar totalmente insatisfechos.

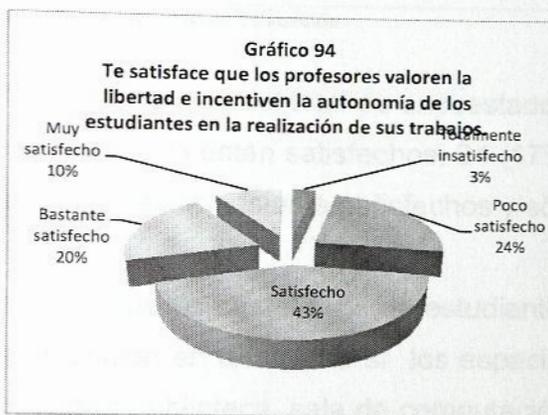
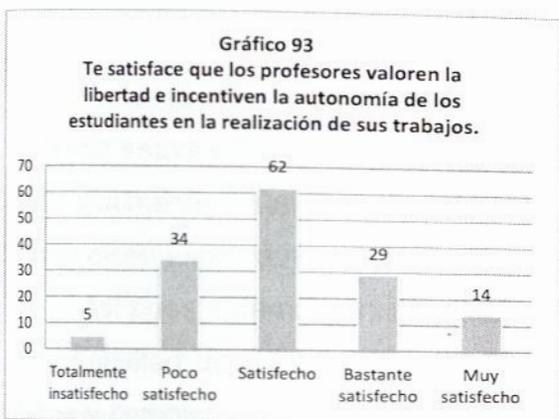
En consecuencia afirmamos que, cerca de la tres cuartas partes de los estudiantes están satisfechos con que los profesores valoren la libertad e incentiven la autonomía de los estudiantes en la realización de sus trabajos.

Tabla 56

Te satisface que los profesores valoren la libertad e incentiven la autonomía de los estudiantes en la realización de sus trabajos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	5	3.47
Poco satisfecho	34	23.61
Satisfecho	62	43.06
Bastante satisfecho	29	20.14
Muy satisfecho	14	9.72
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 57 y los gráficos 95 y 96 se observa que del total de encuestados, 63 (44%) estudiantes de la Facultad de Educación mencionan estar satisfechos, 31 (22%) están bastante satisfechos, 29 (20%) están poco satisfechos, 18 (12%) están muy satisfechos y sólo 3 (2%) dicen estar totalmente insatisfechos.

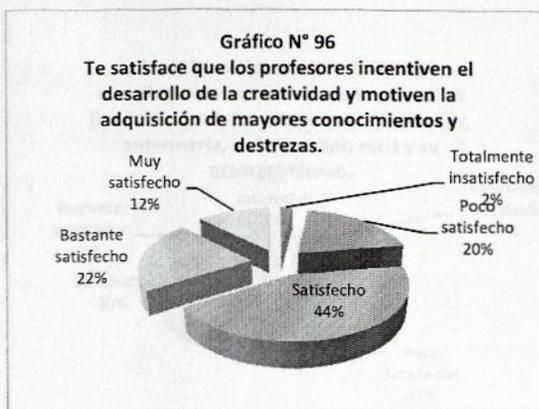
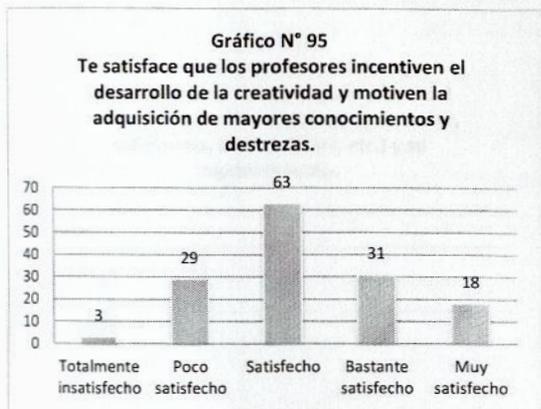
Por lo que estamos en condiciones de afirmar que el 78% de los estudiantes están satisfechos con que los profesores incentiven el desarrollo de la creatividad y motiven la adquisición de mayores conocimientos y destrezas.

Tabla 57

Te satisface que los profesores incentiven el desarrollo de la creatividad y motiven la adquisición de mayores conocimientos y destrezas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	3	2.08
Poco satisfecho	29	20.14
Satisfecho	63	43.75
Bastante satisfecho	31	21.53
Muy satisfecho	18	12.50
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 58 y los gráficos 97 y 98 se observa que del total de encuestados, 59 (41%) estudiantes están poco satisfechos, 44 (30%) están satisfechos, 24 (17%) están totalmente insatisfechos, 13 (9%) mencionan estar bastante satisfechos y sólo 4 (3%) dicen estar muy satisfechos.

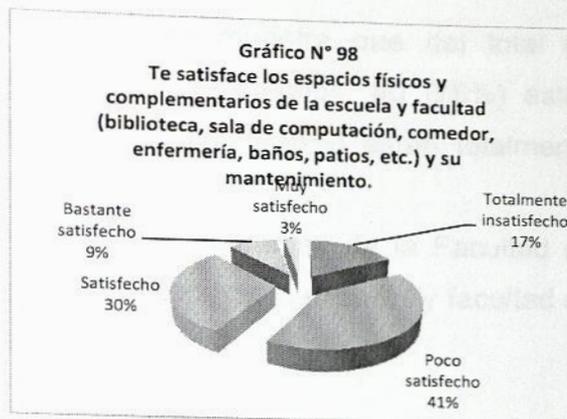
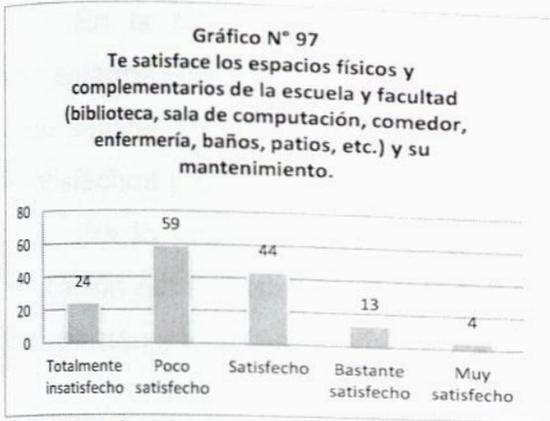
Así pues estamos en condición de afirmar que cerca del 60% de estudiantes de la Facultad de Educación muestran insatisfacción en relación a si los espacios físicos y complementarios de la escuela y facultad (biblioteca, sala de computación, comedor, enfermería, baños, patios, etc.) y su mantenimiento.

Tabla 58

Te satisface los espacios físicos y complementarios de la escuela y facultad (biblioteca, sala de computación, comedor, enfermería, baños, patios, etc.) y su mantenimiento

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	24	16.67
Poco satisfecho	59	40.97
Satisfecho	44	30.56
Bastante satisfecho	13	9.03
Muy satisfecho	4	2.78
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 59 y los gráficos 99 y 100 se aprecia que del total de encuestados, 60 (42%) estudiantes están satisfechos, 52 (36%) mencionan estar poco satisfechos, 16 (11%) están bastante satisfechos, 12 (8%) están totalmente insatisfechos y 4 (3%) están muy satisfechos.

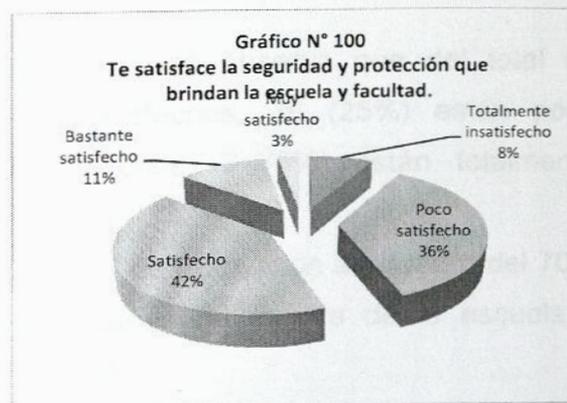
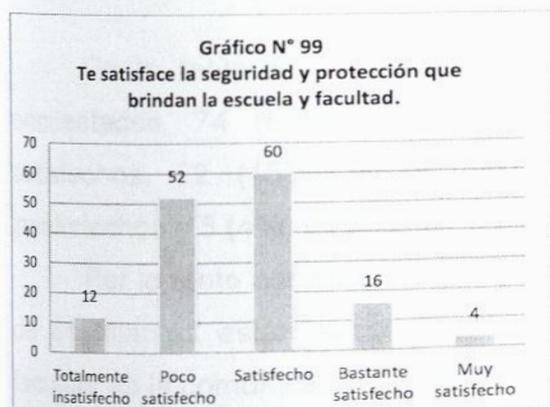
Por lo tanto concluimos que el 55% de los estudiantes de la Facultad de Educación están satisfechos con la seguridad y protección que brindan la escuela y facultad.

Tabla 59

Te satisface la seguridad y protección que brindan la escuela y facultad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	12	8.33
Poco satisfecho	52	36.11
Satisfecho	60	41.67
Bastante satisfecho	16	11.11
Muy satisfecho	4	2.78
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 60 y los gráficos 101 y 102 se muestra que del total de encuestados, 69 (48%) estudiantes muestran estar satisfechos, 40 (28%) están poco satisfechos, 22 (15%) están bastante satisfechos, 8 (6%) están totalmente insatisfechos y 5 (3%) están muy satisfechos.

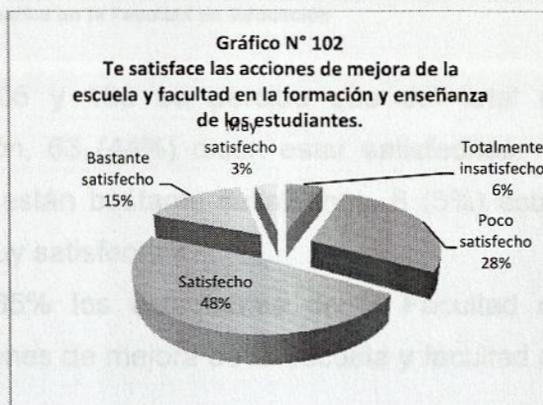
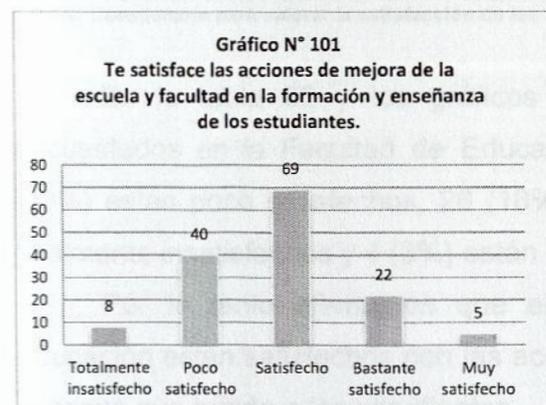
Por lo tanto decimos que cerca del 70% de estudiantes de la Facultad de Educación están satisfechos con las acciones de mejora de la escuela y facultad en la formación y enseñanza de los estudiantes.

Tabla 60

Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la formación y enseñanza de los estudiantes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	8	5.56
Poco satisfecho	40	27.78
Satisfecho	69	47.92
Bastante satisfecho	22	15.28
Muy satisfecho	5	3.47
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 61 y los gráficos 103 y 104 se observa que del total de encuestados, 74 (51%) estudiantes están satisfechos, 36 (25%) están poco satisfechos, 22 (15%) están bastante satisfechos, 7 (5%) están totalmente insatisfechos y 5 (4%) están muy satisfechos.

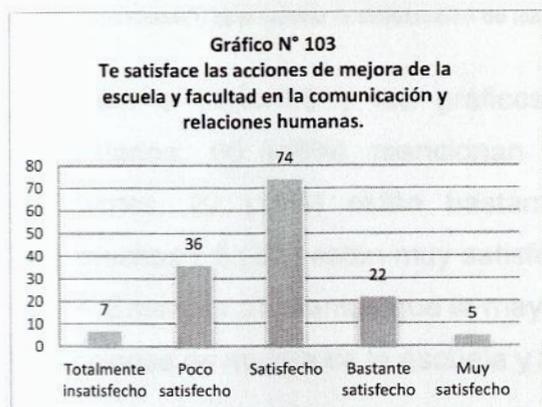
Por lo tanto concluimos que en la Facultad de Educación al rededor del 70% de estudiantes están satisfechos con las acciones de mejora de la escuela y facultad en la comunicación y relaciones humanas.

Tabla 61

Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la comunicación y relaciones humanas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	7	4.86
Poco satisfecho	36	25.00
Satisfecho	74	51.39
Bastante satisfecho	22	15.28
Muy satisfecho	5	3.47
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 62 y los gráficos 105 y 106 se percibe que del total de encuestados en la Facultad de Educación, 63 (44%) dicen estar satisfechos, 43 (30%) están poco satisfechos, 26 (18%) están bastante satisfechos, 8 (5%) están totalmente insatisfechos y 4 (3%) están muy satisfechos.

Por lo tanto afirmamos que el 65% los estudiantes de la Facultad de Educación están satisfechos con las acciones de mejora de la escuela y facultad en el apoyo que brinda a los estudiantes.

Tabla 62

Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en el apoyo que brinda a los estudiantes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	8	5.56
Poco satisfecho	43	29.86
Satisfecho	63	43.75
Bastante satisfecho	26	18.06
Muy satisfecho	4	2.78
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

Gráfico N° 105
Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en el apoyo que brinda a los estudiantes.

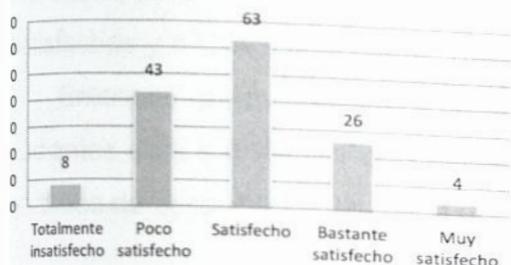
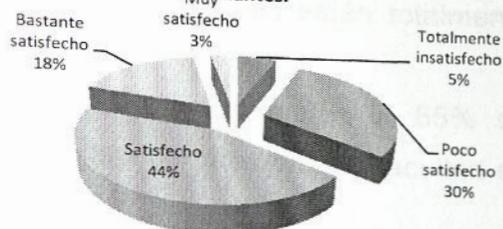


Gráfico N° 106
Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en el apoyo que brinda a los estudiantes.



ente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

De la tabla 63 y los gráficos 107 y 108 extraemos que del total de encuestados, 66 (46%) mencionan estar satisfechos, 40 (28%) están poco satisfechos, 22 (15%) están bastante satisfechos, 11 (8%) están totalmente satisfechos y 5 (3%) están muy satisfechos.

Entonces afirmamos que la mayoría de los estudiantes están satisfechos con las acciones de mejora de la escuela y facultad en la organización y funcionamiento.

Tabla 63
Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la organización y funcionamiento

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	11	7.64
Poco satisfecho	40	27.78
Satisfecho	66	45.83
Bastante satisfecho	22	15.28
Muy satisfecho	5	3.47
Total	144	100.00

ente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

Gráfico N° 107
Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la organización y funcionamiento.

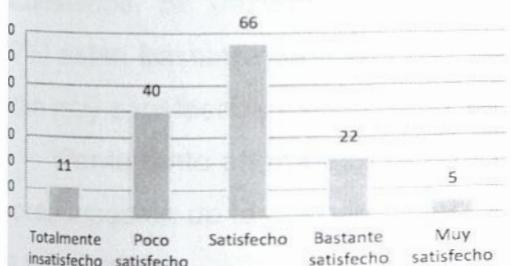


Gráfico N° 108
Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la organización y funcionamiento.



ente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

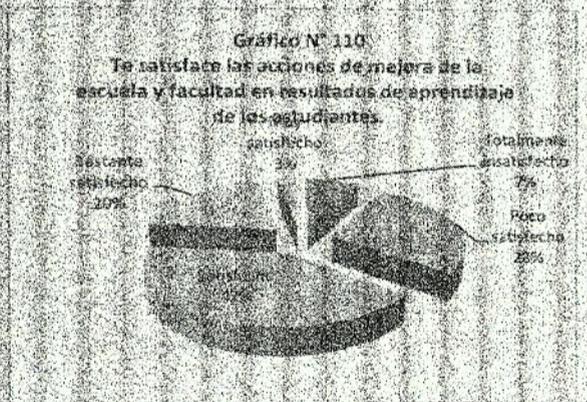
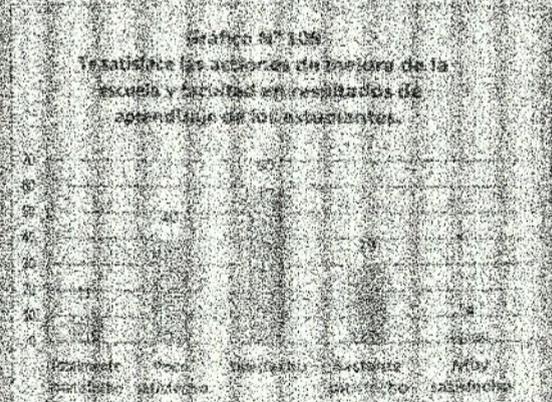
En la tabla 64 y los gráficos 109 y 110 se observa que del total de encuestados, 60 (42%) estudiantes mencionan estar satisfechos, 40 (28%) están poco satisfechos, 29 (20%) están bastante satisfechos, 11 (7%) están totalmente insatisfechos y 4 (3%) dicen estar muy satisfechos.

Entonces podemos decir que en la Facultad de Educación el 65% de estudiantes está satisfecho con las acciones de mejora de la escuela y facultad en resultados de aprendizaje de los estudiantes.

Tabla 64
Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en resultados de aprendizaje de los estudiantes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	11	7.64
Poco satisfecho	40	27.78
Satisfecho	60	41.67
Bastante satisfecho	29	20.14
Muy satisfecho	4	2.78
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 65 y los gráficos 111 y 112 se aprecia que del total de encuestados, 58 (40%) están satisfechos, 37 (26%) están poco satisfechos, 29 (20%) están bastante satisfechos, 12 (8%) están totalmente insatisfechos y 8 (6%) están muy satisfechos.

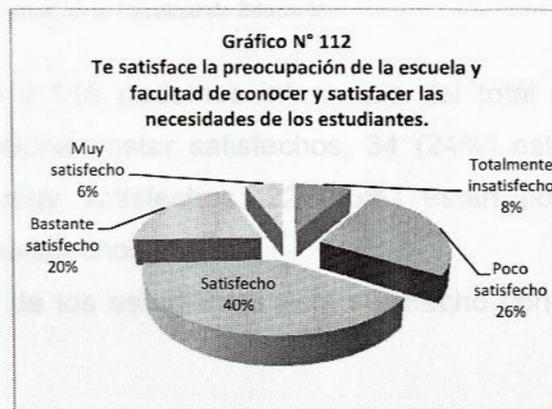
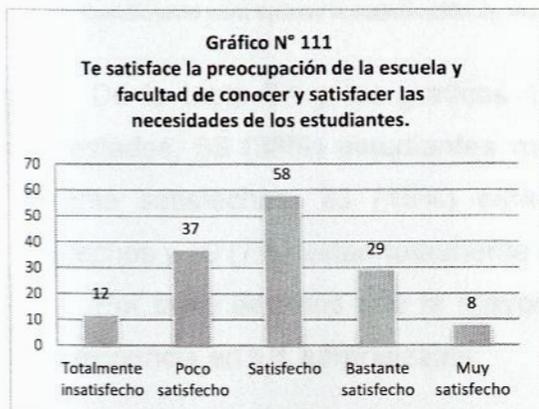
Por lo tanto afirmamos que la mayoría de los estudiantes está satisfecha con la preocupación de la escuela y facultad de conocer y satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Tabla 65

Te satisface la preocupación de la escuela y facultad de conocer y satisfacer las necesidades de los estudiantes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	12	8.33
Poco satisfecho	37	25.69
Satisfecho	58	40.28
Bastante satisfecho	29	20.14
Muy satisfecho	8	5.56
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 66 y los gráficos 113 y 114 percibimos que del total de encuestados, 58 (40%) estudiantes están satisfechos, 34 (24%) están poco satisfechos, 29 (20%) están bastante satisfechos, 12 (8%) están totalmente insatisfechos y 11 (8%) están muy satisfechos.

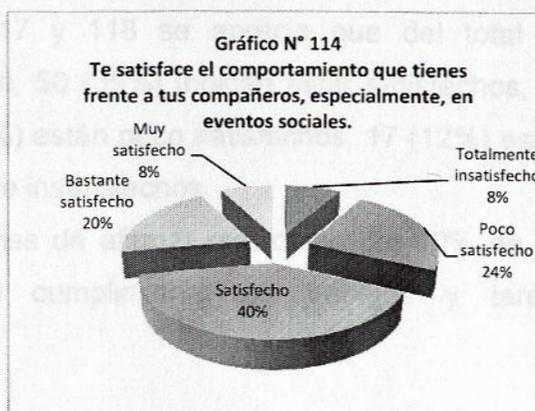
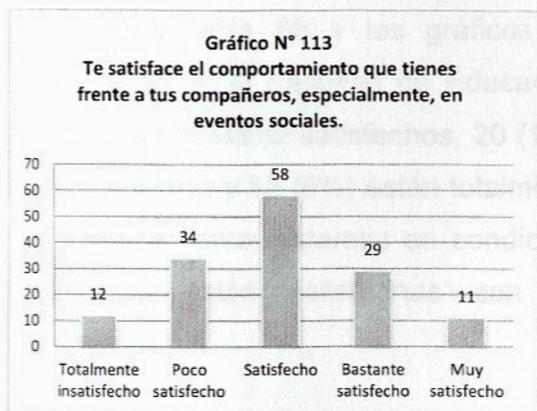
Entonces afirmamos que cerca del 70% de los estudiantes están satisfechos con el comportamiento que tienen frente a sus compañeros, especialmente, en eventos sociales.

Tabla 66

Te satisface el comportamiento que tienes frente a tus compañeros, especialmente, en eventos sociales

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	12	8.33
Poco satisfecho	34	23.61
Satisfecho	58	40.28
Bastante satisfecho	29	20.14
Muy satisfecho	11	7.64
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

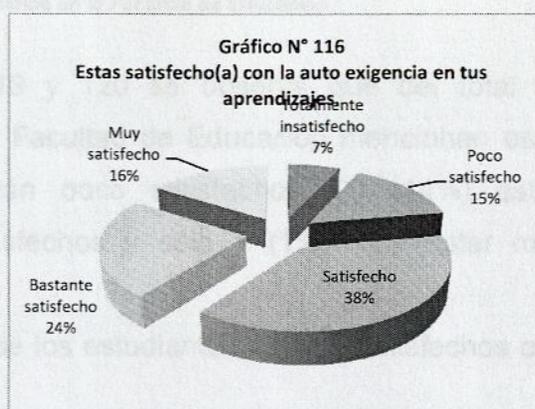
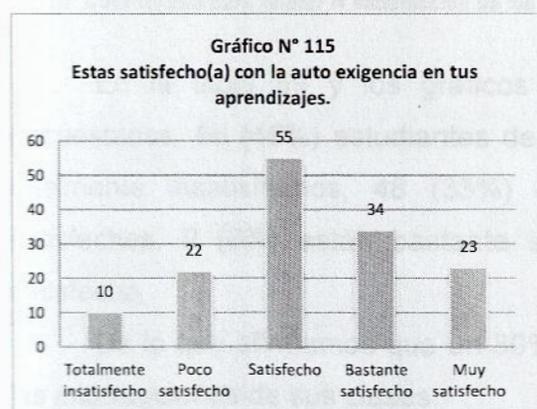
De la tabla 67 y los gráficos 115 y 116 podemos inferir que del total de encuestados, 55 (38%) estudiantes mencionan estar satisfechos, 34 (24%) están bastante satisfechos, 23 (16%) están muy satisfechos, 22 (15%) están poco satisfechos y 10 (7%) están totalmente insatisfechos.

Por tanto decimos que la mayoría de los estudiantes está satisfecho con la auto exigencia en tus aprendizajes.

Tabla 67
Estas satisfecho(a) con la auto exigencia en tus aprendizajes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	10	6.94
Poco satisfecho	22	15.28
Satisfecho	55	38.19
Bastante satisfecho	34	23.61
Muy satisfecho	23	15.97
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

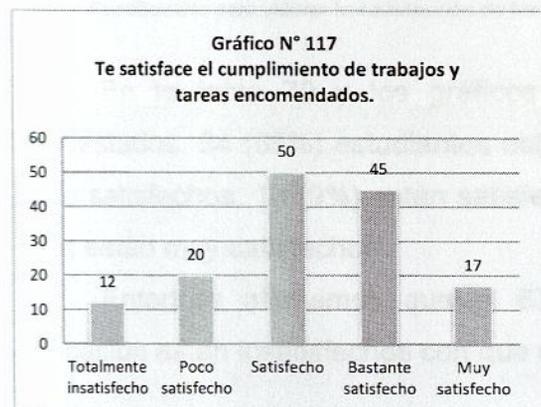
En la tabla 68 y los gráficos 117 y 118 se aprecia que del total de encuestados en la Facultad de Educación, 50 (35%) indican estar satisfechos, 45 (31%) están bastante satisfechos, 20 (14%) están poco satisfechos, 17 (12%) están muy satisfechos y 12 (8%) están totalmente insatisfechos.

Por lo tanto, estamos en condiciones de afirmar que cerca del 80% de los estudiantes están satisfechos con el cumplimiento de trabajos y tareas encomendados.

Tabla 68
Te satisface el cumplimiento de trabajos y tareas encomendados

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	12	8.33
Poco satisfecho	20	13.89
Satisfecho	50	34.72
Bastante satisfecho	45	31.25
Muy satisfecho	17	11.81
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 69 y los gráficos 119 y 120 se observa que del total de encuestados, 66 (46%) estudiantes de la Facultad de Educación mencionan estar totalmente insatisfechos, 48 (33%) están poco satisfechos, 20 (14%) están satisfechos, 9 (6%) están bastante satisfechos y sólo 1 (1%) dice estar muy satisfecho.

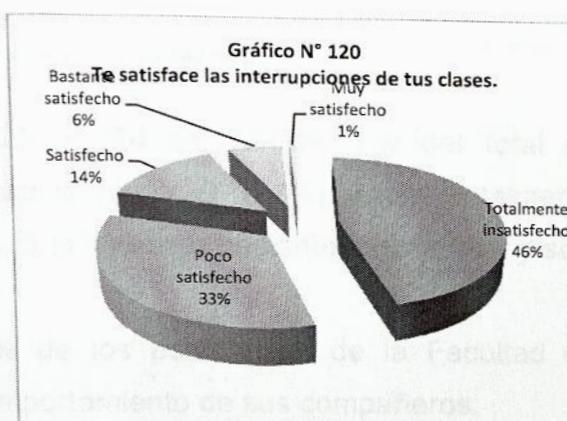
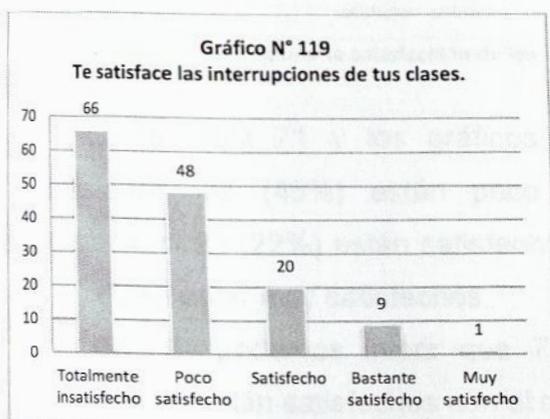
De lo que afirmamos que un 80% de los estudiantes están insatisfechos con las interrupciones de sus clases.

Tabla 69

Te satisface las interrupciones de tus clases

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	66	45.83
Poco satisfecho	48	33.33
Satisfecho	20	13.89
Bastante satisfecho	9	6.25
Muy satisfecho	1	0.69
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

En la tabla 70 y los gráficos 121 y 122 se percibe que del total de encuestados, 94 (65%) estudiantes están totalmente insatisfechos, 31 (22%) están poco satisfechos, 13 (9%) están satisfechos, 3 (2%) están bastante satisfechos y 3 (2%) están muy satisfechos.

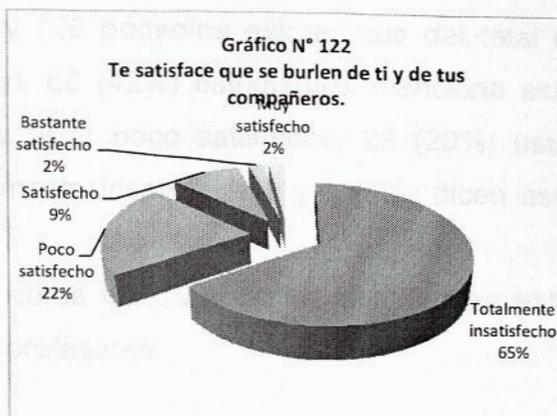
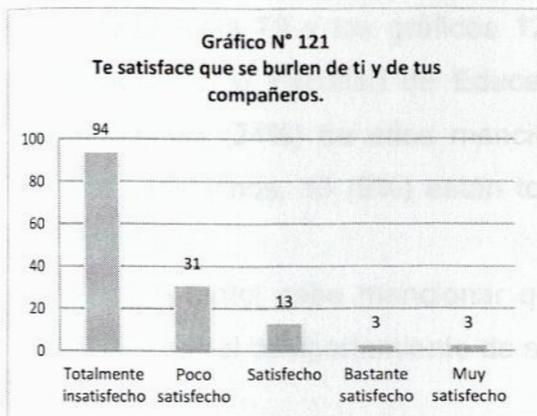
Entonces afirmamos que el 87% de los estudiantes de la Facultad de educación están insatisfechos con que se burlen de él y de sus compañeros.

Tabla 70

Te satisface que se burlen de ti y de tus compañeros

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	94	65.28
Poco satisfecho	31	21.53
Satisfecho	13	9.03
Bastante satisfecho	3	2.08
Muy satisfecho	3	2.08
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

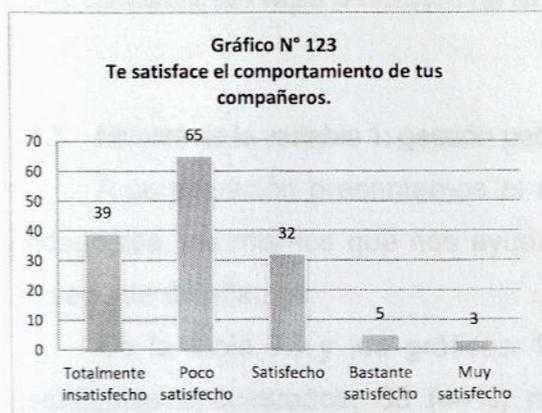
En la tabla 71 y los gráficos 123 y 124 se percibe que del total de encuestados, 65 (45%) están poco satisfechos, 39 (27%) están totalmente insatisfechos, 32 (22%) están satisfechos, 5 (4%) están bastante satisfechos y solo 3 (2%) dicen estar muy satisfechos.

De ello podemos inferir que 72% de los estudiantes de la Facultad de Educación no están satisfechos con el comportamiento de sus compañeros.

Tabla 71
Te satisface el comportamiento de tus compañeros

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	39	27.08
Poco satisfecho	65	45.14
Satisfecho	32	22.22
Bastante satisfecho	5	3.47
Muy satisfecho	3	2.08
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

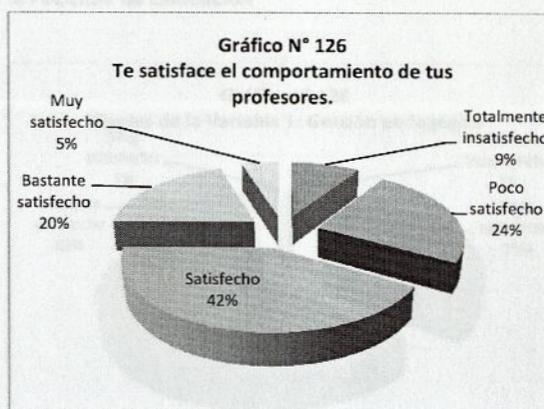
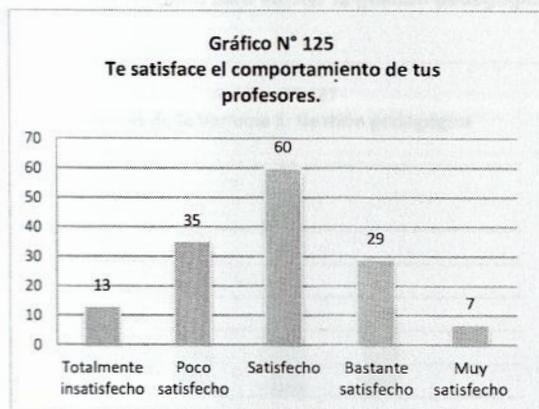
De la tabla 72 y los gráficos 125 y 126 podemos extraer que del total de encuestados en la Facultad de Educación, 60 (42%) estudiantes menciona estar satisfechos, 35 (24%) de ellos menciona estar poco satisfecho, 29 (20%) están bastante satisfechos, 13 (9%) están totalmente insatisfechos y 7 (5%) dicen estar muy satisfechos.

Por lo tanto, cabe mencionar que cerca del 70% de los estudiantes están satisfechos con el comportamiento de sus profesores.

Tabla 72
Te satisface el comportamiento de tus profesores

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	13	9.03
Poco satisfecho	35	24.31
Satisfecho	60	41.67
Bastante satisfecho	29	20.14
Muy satisfecho	7	4.86
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

4.1.3. Niveles de la variable 1: gestión pedagógica

A continuación presentamos el análisis de los niveles de la variable gestión pedagógica, los mismos que nos ayudan en la interpretación de los resultados que en seguida detallamos:

En la tabla 73 y los gráficos 127 y 128, se observa que de 144 (100%) estudiantes encuestados, 63 (44%) manifiestan estar satisfechos con la gestión pedagógica en la Facultad de Educación, 50 (35%) dicen estar poco satisfechos, 27

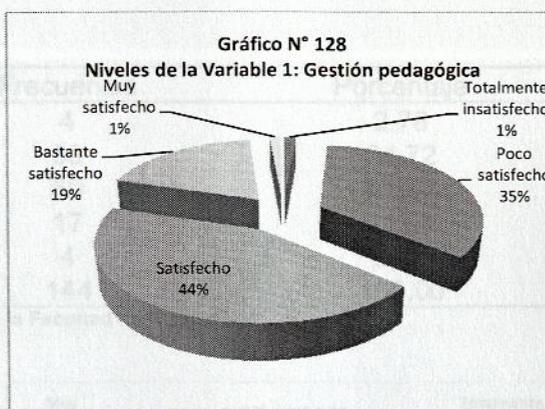
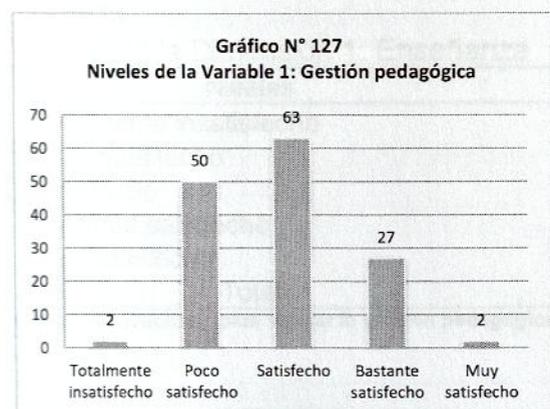
(19%) están bastante satisfechos y otros 2 (1%) indican estar muy satisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente.

De lo descrito, afirmamos que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica se practica una gestión pedagógica no muy fortalecida y un tanto distante a las exigencias actuales, siendo este la esencia del trabajo y quehacer educativo, ya que ella enfoca las acciones para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional.

Tabla 73
Niveles de la variable 1: Gestión pedagógica

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	1.39
Poco satisfecho	50	34.72
Satisfecho	63	43.75
Bastante satisfecho	27	18.75
Muy satisfecho	2	1.39
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

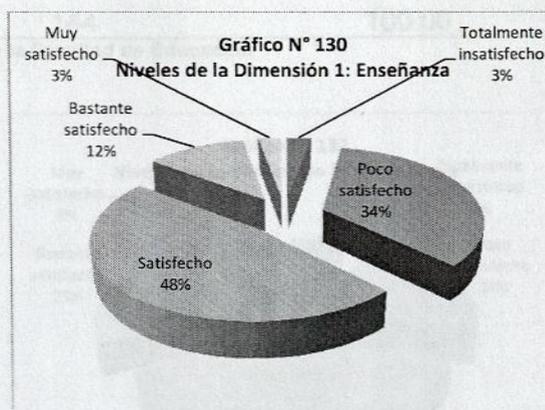
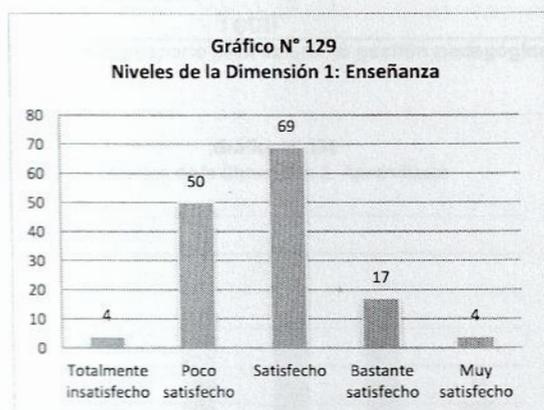
En la tabla 74 y los gráficos 129 y 130, observamos que del total de encuestados, 69 (48%) estudiantes expresan estar satisfechos con la labor de enseñanza que imparten los docentes en la Facultad de Educación, mientras que 50 (34%) dicen estar poco satisfechos con esa labor, por otro lado 17 (12%) manifiestan estar bastante satisfechos con dicha labor, finalmente 4 (3%) manifiestan estar muy satisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente con la labor de enseñanza.

De lo mencionado, se entiende que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, la labor de enseñanza no satisface del todo las expectativas de los estudiantes en relación a que si las clases de los profesores están bien preparadas y los contenidos corresponden a las asignaturas; en el desarrollo del contenido de las asignaturas los profesores, son claros y ordenados en sus explicaciones y se apoyan con ejemplos, comparaciones, etc; los profesores resuelven adecuadamente las dudas que se les plantean; en las asignaturas hay concordancia entre las clases prácticas con las clases teóricas; el tiempo de explicación del profesor es en proporción a la dificultad de comprensión del estudiante; son amenas las clases y fomentan la participación de los estudiantes; y en general, si el estudiante está satisfecho con el estilo de enseñanza de los profesores. Ya que la labor de enseñanza debe entenderse como un proceso de interacción en las aulas entre el profesor y los estudiantes, de transmisión de una serie de conocimientos, técnicas, normas, y/o habilidades, basado en diversos métodos y con el apoyo de una serie de materiales.

Tabla 74
Niveles de la Dimensión 1: Enseñanza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	4	2.78
Poco satisfecho	50	34.72
Satisfecho	69	47.92
Bastante satisfecho	17	11.81
Muy satisfecho	4	2.78
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

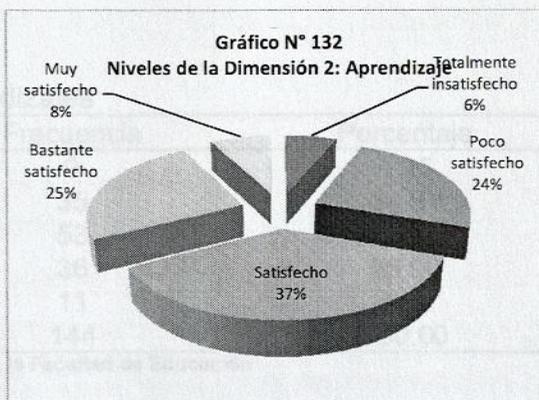
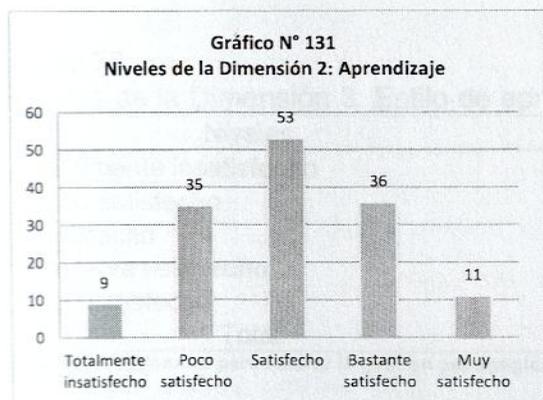
En la tabla 75 y los gráficos 131 y 132, se observa que 53 (37%) de estudiantes encuestados indican estar satisfechos con el proceso de aprendizaje, 36 (25%) mencionan estar bastante satisfechos con dicho proceso, 35 (24%) dicen estar poco satisfechos, mientras que 11 (8%) están muy satisfechos y 9 (6%) indican al respecto estar totalmente insatisfechos.

De ello podemos manifestar que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, respecto del proceso de aprendizaje hay opiniones encontradas (37%, 25% y 24% de estudiantes) mencionan estar satisfechos, bastante satisfechos y poco satisfechos respectivamente en relación a si la cantidad de asignaturas por semestre es el adecuado; si el estudiante aplica los conocimientos adquiridos en clases, en el quehacer diario y/o trabajo; si son útiles las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral; si la escuela y la facultad, les proporcionan formación, tanto en conocimientos como en otros aspectos (valóricos, sociales, afectivos, etc.); y en general si la educación que recibe el estudiante es de buena calidad. Entiéndase el aprendizaje como proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.

Tabla 75
Niveles de la Dimensión 2: Aprendizaje

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	9	6.25
Poco satisfecho	35	24.31
Satisfecho	53	36.81
Bastante satisfecho	36	25.00
Muy satisfecho	11	7.64
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 76 y la gráficos 133 y 134, se percibe que de 144 (100%) de encuestados, 60 (42%) mencionan estar poco satisfechos con los estilos de aprendizaje practicados por los estudiantes, 40 (38%) dicen estar satisfechos, 29 (20%) indican estar totalmente insatisfechos, 13 (9%) mencionan estar bastante satisfechos y solo 2 (1%) mencionan estar muy satisfechos.

Por tanto, en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, los estilos de aprendizaje que ponen en práctica los estudiantes son deficientes respecto de si en la escuela y facultad los estudiantes cuentan con los recursos adecuados para aprender y se programan actividades interesantes de formación, en función de las necesidades de los estudiantes; si el personal especializado (por ejemplo: consejero, psicólogo, etc.) les atienden cuando tienen algún problema o necesidad; si los profesores les apoyan y acompañan en forma personal y también como grupo; y si los profesores reconocen sus dificultades y progresos y les comunican oportunamente.

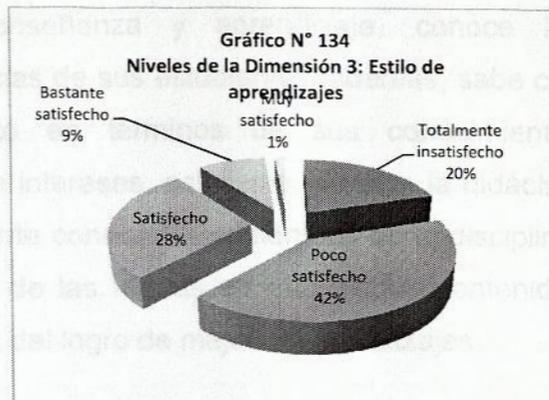
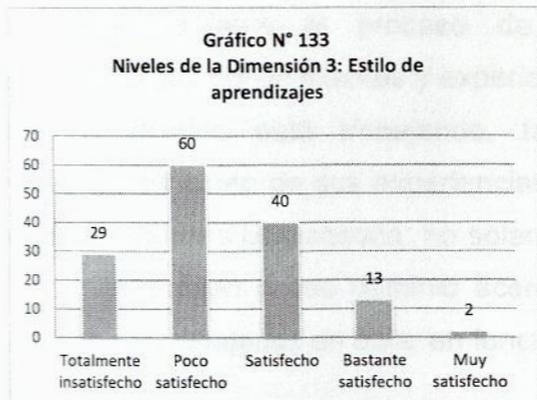
Es menester indicar que el estilo de aprendizaje es el conjunto de características psicológicas, rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos que suelen expresarse conjuntamente cuando una persona debe enfrentar una situación de aprendizaje.

Los rasgos cognitivos tienen que ver con la forma en que los estudiantes estructuran los contenidos, forman y utilizan conceptos, interpretan la información, resuelven los problemas, seleccionan medios de representación (visual, auditivo, kinestésico), etc. Los rasgos afectivos se vinculan con las motivaciones y expectativas que influyen en el aprendizaje, mientras que los rasgos fisiológicos están relacionados con el biotipo y el biorritmo del estudiante.

Tabla 76
Niveles de la Dimensión 3: Estilo de aprendizajes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	9	6.25
Poco satisfecho	35	24.31
Satisfecho	53	36.81
Bastante satisfecho	36	25.00
Muy satisfecho	11	7.64
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 77 y los gráficos 135 y 136, se aprecia que del total de encuestados, 56 (39%) de estudiantes manifiestan estar poco satisfechos con la planeación de la labor docente, 53 (37%) dicen estar satisfechos, 23 (16%) mencionan estar bastante satisfechos y solo 6 (4%) de los estudiantes indican estar muy satisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente.

Por lo tanto, en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, los profesores presentan debilidades en la planificación de la labor docente o mejor dicho existe mediana planificación del acto educativo en relación a si el estudiante conoce el proyecto educativo y los valores de mi escuela y facultad; si la organización y funcionamiento de la escuela y facultad son buenos (programación de actividades, orden, cumplimiento de normas, horarios, uso y cuidado de materiales, etc.); si el material de apoyo recomendado (bibliografía, artículos, publicaciones específicas, etc.) posee las características apropiadas para la preparación de las asignaturas; en las asignaturas se cumplen los plazos establecidos para el desarrollo de exámenes, revisión de exámenes, publicación de notas, etc.; el estudiante es informado puntalmente de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de las clases; y general, el estudiante está satisfecho con la planificación de las asignaturas y con el modo en que las mismas se ejecutan.

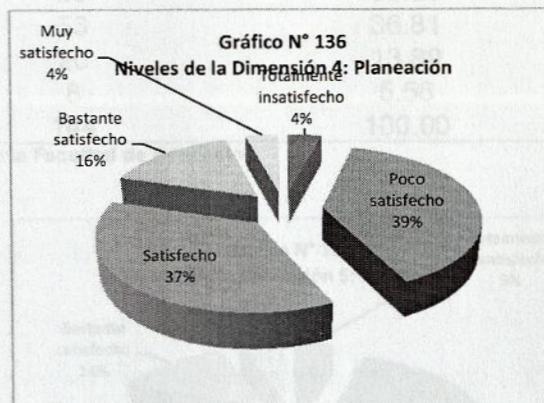
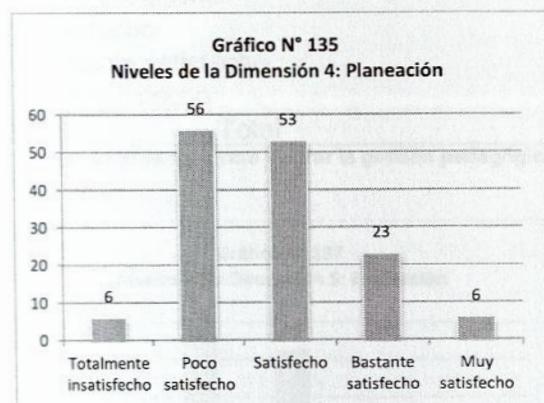
La planificación corresponde a un trazado general de los aprendizajes que se espera lograr en un lapso amplio de tiempo, asegurando al mismo tiempo la cobertura curricular, tiene como finalidad ordenar y definir los tiempos respecto de los aprendizajes propuestos por el currículum, para ser tratados durante el semestre académico, con el fin de asegurar la cobertura curricular y prever necesidades que

emergerán durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, conoce las características, conocimientos y experiencias de sus estudiantes: además, sabe con qué estudiantes está trabajando, tanto en términos de sus conocimientos disciplinarios como de sus experiencias e intereses, asimismo, domina la didáctica de las disciplinas que enseña: no solamente conoce los contenidos de la disciplina, sino que también posee dominio acerca de las formas en que dichos contenidos pueden ser trabajados en aula, en función del logro de mejores aprendizajes.

Tabla 77
Niveles de la Dimensión 4: Planeación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	6	4.17
Poco satisfecho	56	38.89
Satisfecho	53	36.81
Bastante satisfecho	23	15.97
Muy satisfecho	6	4.17
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 78 y los gráficos 137 y 138, se observa que de todos los encuestados, 56 (39%) de estudiantes indican estar poco satisfechos con los mecanismos de evaluación que se practican en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, 53 (37%) dicen estar satisfechos con la evaluación, 20 (14%) mencionan estar bastante satisfechos, asimismo 8 (5%) dicen estar muy satisfechos mientras que 7 (5%) manifiestan estar totalmente insatisfechos.

De lo que podemos afirmar que, en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, los mecanismos de evaluación no satisfacen

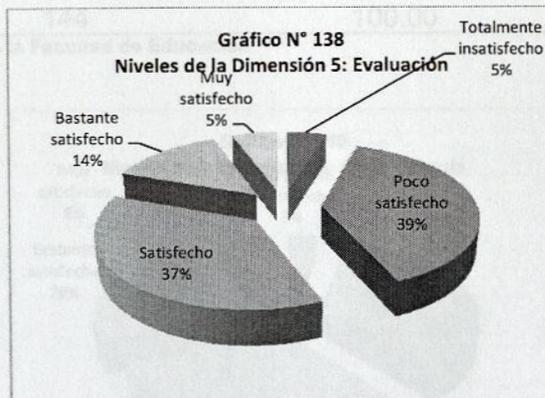
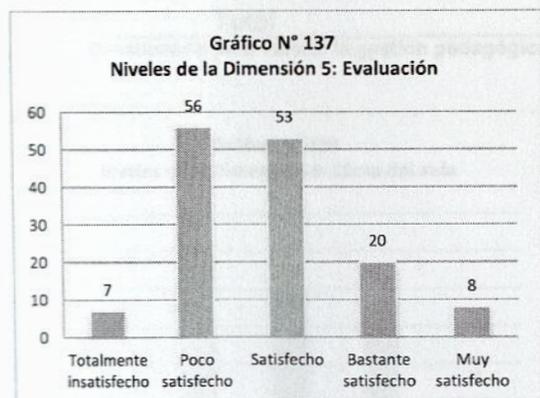
las expectativas de los estudiantes en relación a si en todas las asignaturas se siguen el mismo sistema y se emplean los mismos criterios; los exámenes y, en general, el sistema de evaluación utilizado en las asignaturas se ajustan a los contenidos explicados durante las clases; los exámenes se redactan en forma precisa; las calificaciones reflejan el nivel de conocimiento de los estudiantes y los resultados se comunican oportunamente; en las asignaturas se facilita a los estudiantes las calificaciones de trabajos y exámenes; y en general si el estudiante está satisfecho con la metodología de evaluación de los profesores.

Entiéndase por evaluación como un proceso dinámico, continuo y sistemático, enfocado hacia los cambios de las conductas y rendimientos, mediante el cual se verifican los logros adquiridos en función de los objetivos propuestos.

Tabla 78
Niveles de la Dimensión 5: Evaluación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	7	4.86
Poco satisfecho	56	38.89
Satisfecho	53	36.81
Bastante satisfecho	20	13.89
Muy satisfecho	8	5.56
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

De la tabla 79 y los gráficos 139 y 140 podemos decir que 52 (36%) de estudiantes manifiestan estar poco satisfechos con el clima del aula, 39 (27%) dicen estar satisfechos, 37 (26%) mencionan estar bastante satisfechos, 11 (8%) indican estar muy satisfechos y 5 (3%) manifiestan estar totalmente insatisfechos.

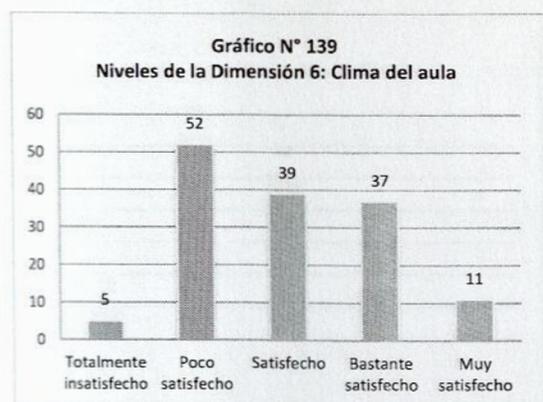
Entonces diremos que los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, estudian en aulas donde existe un clima no tan favorable, en relación a que si los profesores son amables, educados y respetuosos en el trato con los estudiantes y sus colegas; los profesores se muestran accesibles a los estudiantes; si existe buena relación, comunicación y apoyo entre los estudiantes y profesores; si en la escuela y facultad donde estudian, los estudiantes son bien acogidos; si el estudiante conoce los reglamentos y normas de disciplina de su escuela y facultad; y en general, en la escuela y facultad existe un ambiente que favorece el aprendizaje.

El clima de aula supone una interacción socio afectiva, es una construcción originada por las relaciones sociales que entablan los protagonistas de una clase así como por la forma de pensar de cada una de ellos, por sus valores, esto es, por la cultura que existente en el aula.

Tabla 79
Niveles de la Dimensión 6: Clima del aula

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	5	3.47
Poco satisfecho	52	36.11
Satisfecho	39	27.08
Bastante satisfecho	37	25.69
Muy satisfecho	11	7.64
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la 80 y gráficos 141 y 142 se aprecia que del total de encuestados, 46 (45%) mencionan estar poco satisfechos con el tiempo que dedican los estudiantes para sus labores académicas y extra curriculares, 52 (36%) indican estar satisfechos

con el tiempo dedicado a dichas labores, 16(11%) dicen estar bastante satisfechos, 10 (7%) mencionan estar totalmente insatisfechos y sólo 2 (1%) están muy satisfechos.

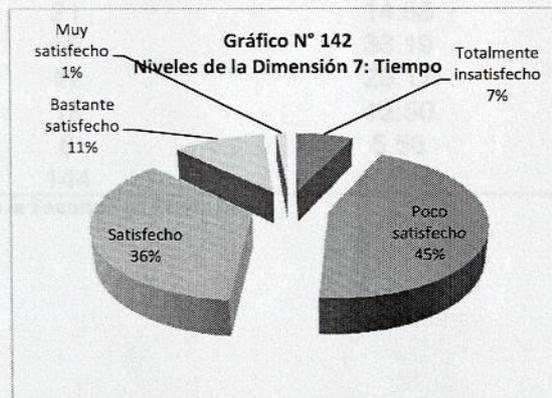
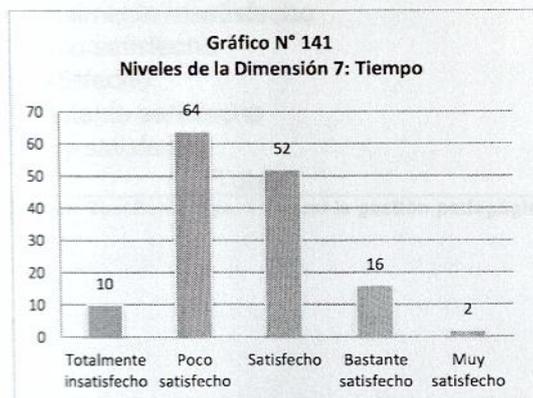
Por tanto afirmamos que los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica no hacen un buen uso del tiempo destinado a labores académicas y extracurriculares relacionados a si el tiempo disponible para estudiar es el adecuado, si al estudiante le satisface llegar tarde a sus clases y ser indisciplinado; y si el tiempo que pasa en la escuela y la facultad es bien aprovechado por el estudiante.

Al hablar sobre el uso del tiempo libre por fuera de la universidad, nos referimos a un amplio conjunto de actividades que tienen que ver con los horizontes sociales y las ocupaciones personales de los estudiantes, en función de los grupos con que interactúan cotidianamente.

Tabla 80
Niveles de la Dimensión 7: Tiempo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	10	6.94
Poco satisfecho	64	44.44
Satisfecho	52	36.11
Bastante satisfecho	16	11.11
Muy satisfecho	2	1.39
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

En la tabla 81 y los gráficos 143 y 144 se aprecian que del total de encuestados, 55 (38%) manifiestan estar poco satisfechos con los materiales didácticos empleados por los docentes en sus sesiones de aprendizaje y con los

que cuenta la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, 42 (29%) dicen estar satisfechos, 21 (15%) mencionan estar totalmente insatisfechos, 18 (12%) dicen estar bastante satisfechos y solo 8 (6%) están muy satisfechos.

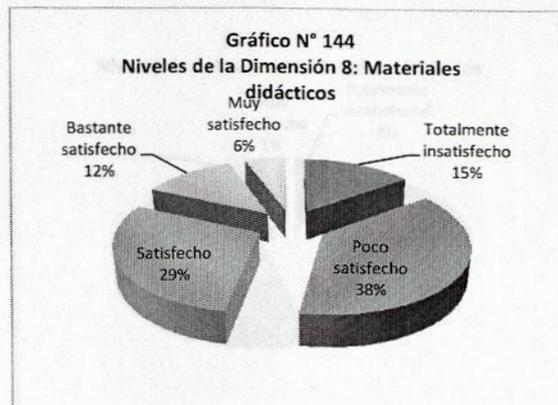
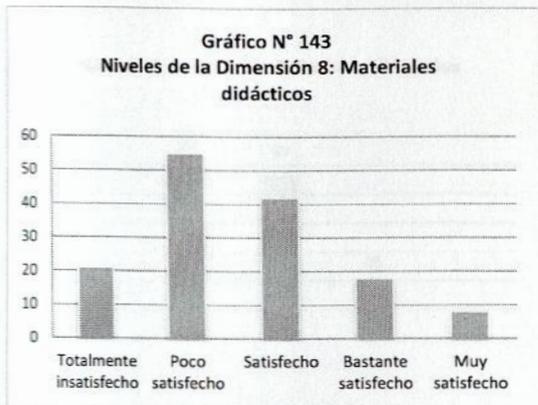
Por tanto, concluimos que en la Facultad de Educación el uso de materiales didácticos no satisface las necesidades ni expectativas de los estudiantes relacionados a si los profesores utilizan correctamente los recursos didácticos disponibles en la escuela y facultad para ayudar a la mejor comprensión de las explicaciones (diapositivas, videos, computadores, pizarras, proyectores, etc.); los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son seguros y de calidad; los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son modernos, diversos y variados; y si los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son atractivos y generan la creatividad de los estudiantes.

El material didáctico es aquel que reúne medios y recursos que facilitan la enseñanza y el aprendizaje. Suelen utilizarse dentro del ambiente educativo para facilitar la adquisición de conceptos, habilidades, actitudes y destrezas. Es importante tener en cuenta que el material didáctico debe contar con los elementos que posibiliten un cierto aprendizaje específico.

Tabla 81
Niveles de la Dimensión 8: Materiales didácticos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	21	14.58
Poco satisfecho	55	38.19
Satisfecho	42	29.17
Bastante satisfecho	18	12.50
Muy satisfecho	8	5.56
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

4.1.4. Niveles de la variable 2: satisfacción de los usuarios

A continuación presentamos el análisis de los niveles de la variable satisfacción de los usuarios, los mismos que nos ayudan en la interpretación de los resultados que en seguida detallamos:

En la tabla 82 y los gráficos 144 y 145 se aprecian que del total de encuestados, 60 (42%) manifiestan estar poco satisfechos, 57 (40%) dicen estar satisfechos, 19 (13%) mencionan estar bastante satisfechos, 6 (4%) están totalmente insatisfechos y solo 2 (1%) están muy satisfechos.

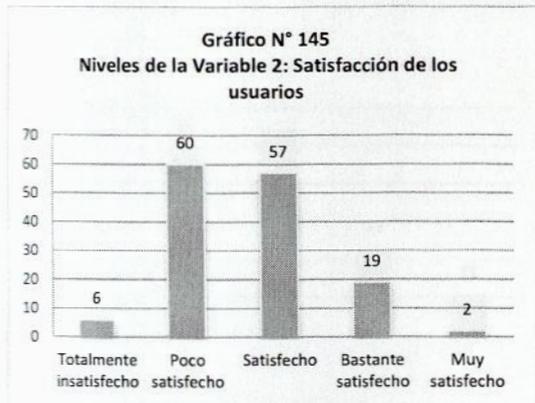
De lo descrito, afirmamos que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica los usuarios no están del todo satisfechos respecto a la motivación, las necesidades y actitudes tanto de los docentes, estudiantes, personal administrativo y comunidad educativa.

Tabla 82

Niveles de la Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	6	4.17
Poco satisfecho	60	41.67
Satisfecho	57	39.58
Bastante satisfecho	19	13.19
Muy satisfecho	2	1.39
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

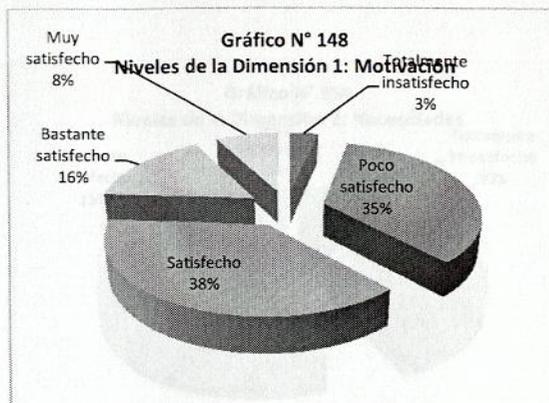
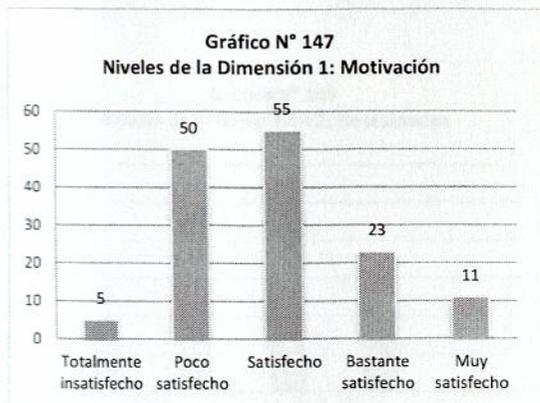
En la tabla 83 y los gráficos 147 y 148 se aprecian que del total de encuestados, 55 (38%) dicen estar satisfechos con la motivación empleada en la gestión educativa en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, 50 (35%) manifiestan estar poco satisfechos, 23 (16%) mencionan estar bastante satisfechos, 11 (8%) están muy satisfechos y 5 (3%) están totalmente insatisfechos.

De lo descrito, afirmamos que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica los usuarios no están del todo satisfechos respecto a la motivación en cuanto se refiere al reconocimiento de los profesores sobre los resultados, calificaciones y conocimientos que adquieren los estudiantes, a la promoción de la formación integral de los estudiantes, a la promoción de la capacidad de hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer el estudiante, que los profesores valoren la libertad e incentiven la autonomía de los estudiantes en la realización de sus trabajos y que los profesores incentiven el desarrollo de la creatividad y motiven la adquisición de mayores conocimientos y destrezas.

Tabla 83
Niveles de la Dimensión 1: Motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	5	3.47
Poco satisfecho	50	34.72
Satisfecho	55	38.19
Bastante satisfecho	23	15.97
Muy satisfecho	11	7.64
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

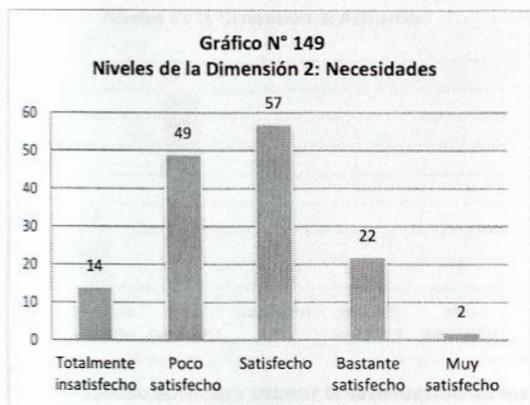
En la tabla 84 y los gráficos 149 y 150 se aprecian que del total de encuestados, 57 (40%) dicen estar satisfechos en relación a las necesidades que presenta la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, 49 (34%) manifiestan estar poco satisfechos, 22 (15%) mencionan estar bastante satisfechos, 14 (10%) están totalmente insatisfechos y 2 (1%) están muy satisfechos.

Por lo mismo afirmamos que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica los usuarios no están del todo satisfechos respecto a las necesidades en relación a los espacios físicos y complementarios, la seguridad y protección que brindan la escuela y facultad, las acciones de mejora de la escuela y facultad en la formación y enseñanza de los estudiantes, las acciones de mejora de la escuela y facultad en la comunicación y relaciones humanas, las acciones de mejora de la escuela y facultad en el apoyo que brinda a los estudiantes, las acciones de mejora de la escuela y facultad en la organización y funcionamiento, las acciones de mejora de la escuela y facultad en resultados de aprendizaje de los estudiantes y la preocupación de la escuela y facultad de conocer y satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Tabla 84
Niveles de la Dimensión 2: Necesidades

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	14	9.72
Poco satisfecho	49	34.03
Satisfecho	57	39.58
Bastante satisfecho	22	15.28
Muy satisfecho	2	1.39
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

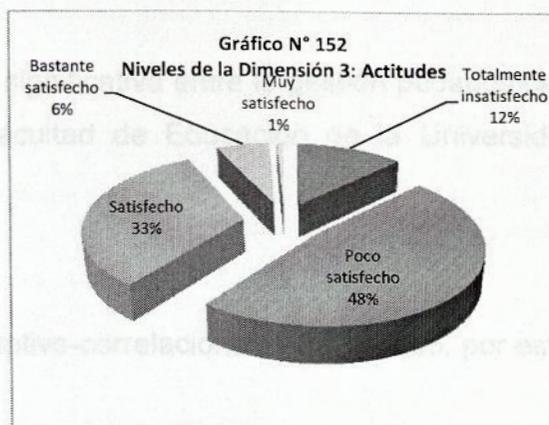
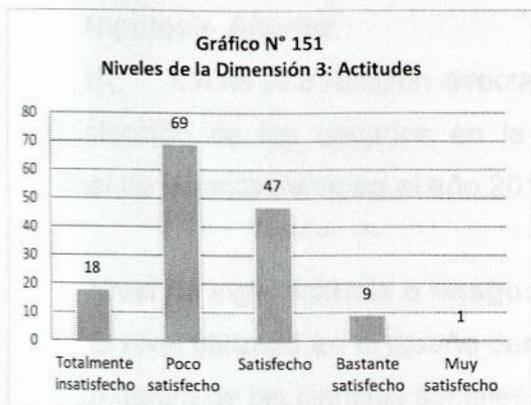
En la tabla 85 y los gráficos 151 y 152 se aprecian que del total de encuestados, 69 (48%) dicen estar poco satisfechos en relación a las actitudes que presentan los docentes, estudiantes y administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, 47 (33%) manifiestan estar satisfechos, 18 (12%) mencionan estar totalmente insatisfechos, 9 (6%) están bastante satisfechos, y 1 (1%) están muy satisfechos.

De lo que afirmamos que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica los usuarios no están del todo satisfechos respecto a las actitudes en relación al comportamiento que tienen los estudiantes frente a sus compañeros, especialmente, en eventos sociales, con la autoexigencia en sus aprendizajes, al cumplimiento de trabajos y tareas encomendados, a las interrupciones de las clases, que se burlen del estudiante y de sus compañeros, al comportamiento de sus compañeros y al comportamiento de sus profesores.

Tabla 85
Niveles de la Dimensión 3: Actitudes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	18	12.50
Poco satisfecho	69	47.92
Satisfecho	47	32.64
Bastante satisfecho	9	6.25
Muy satisfecho	1	0.69
Total	144	100.00

Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación



Fuente: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

4.2. Proceso de prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

El proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos. Se ha podido verificar los planteamientos de diversos autores y cada uno de ellos con sus respectivas características y peculiaridades, motivo por el cual era necesario decidir por uno de ellos para ser aplicado en la investigación.

Como señala Oseda (2008), se resume a 6 pasos, y estando en este último paso, se tiene ya la posibilidad de tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula; atendiendo a este planteamiento, que a criterio propio es el más coherente; sin dejar de lado otros planteamientos, se ha optado por seguir estos pasos para el contraste de la hipótesis: 1. Formular la hipótesis nula y alterna de acuerdo al problema, 2. Escoger un nivel de significancia o riesgo α , 3. Escoger el estadígrafo de prueba más apropiado, 4. Establecer la región crítica, 5. Calcular los valores de la prueba estadística de una muestra aleatoria de tamaño "n" y 6. Rechazar la H_0 si el estadígrafo tiene un valor en la región crítica y no rechazar (aceptar) en el otro caso.

Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis Nula:

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Hipótesis Alternativa:

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Nivel de significancia o riesgo:

El nivel utilizado en el diseño descriptivo-correlacionales de: $\alpha=0,05$; por estar inmerso dentro de las ciencias sociales.

El estadígrafo de prueba:

El estadígrafo de Prueba más apropiado para este caso es la Prueba "r" coeficiente de correlación de Pearson.

Valor crítico y regla de decisión:

Para la prueba de dos colas con $\alpha=0,05$ se tiene los puntos críticos:

$$gl = 94$$

$$\text{Valor crítico} = t \text{ teórica} = 1,96$$



Cálculo del Estadígrafo de Prueba:

Tabla 86
Coeficiente de correlación V1 y V2

		Gestión Pedagógica	Satisfacción de los Usuarios
Gestión Pedagógica	Correlación de Pearson	1	,773**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	144	144
Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,773**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	144

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ahora bien, teniendo como referencia la tabla 8: Baremo de interpretación de correlación p ropuesto por Hernández, et. al (2006, pág. 453) y la tabla 86 se observa que la "r" de Pearson es 0,773, éste es considerado como correlación positiva fuerte.

Decisión Estadística:

$$N = 144$$

$$r = 0,773$$

$$t_c = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,773\sqrt{144-2}}{\sqrt{1-0,773^2}}$$

$$t_c = 14,515$$

Puesto que t_c (t calculada) es mayor que la t_t (t teórica) es decir ($14,515 > 1,96$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). De lo que se concluye que existe una relación directa y significativa fuerte ($r=0,773$) entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica N° 01

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula:

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la enseñanza y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Hipótesis Alterna:

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la enseñanza y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Asimismo, teniendo en cuenta los procesos indicados por Oseda (2008), se obtiene el siguiente coeficiente de correlación:

Tabla 87
Coeficiente de correlación hipótesis específica 1

		Enseñanza	Satisfacción de los Usuarios
Enseñanza	Correlación de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	144	144
Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	144

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ahora bien, teniendo como referencia la tabla 8: Baremo de interpretación de correlación p ropuesto por Hernández, et. al (2006, pág. 453) y la tabla 87 se observa que la "r" de Pearson es 0,622, éste es considerado como correlación positiva media.

Decisión Estadística:

$$N = 144$$

$$r = 0,622$$

$$t_c = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,622\sqrt{144-2}}{\sqrt{1-0,622^2}}$$

$$t_c = 9,462$$

Se observa que t_c (t calculada) es mayor que la t_t (t teórica) es decir (9,462 > 1,96), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). De lo que se concluye que existe una relación directa y significativa media ($r=0,622$) entre la enseñanza y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica N° 02

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula:

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre el aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Hipótesis Alterna:

H_2 : Existe una relación directa y significativa entre el aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Asimismo, teniendo en cuenta los procesos indicados por Oseda (2008), se obtiene el siguiente coeficiente de correlación:

Tabla 88
Coeficiente de correlación hipótesis específica 2

		Satisfacción de los	
		Aprendizaje	Usuarios
Aprendizaje	Correlación de Pearson	1	,610**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	144	144
Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,610**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	144

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ahora bien, teniendo como referencia la tabla 8: Baremo de interpretación de correlación p ropuesto por Hernández, et. al (2006, pág. 453) y la tabla 88 se observa que la “r” de Pearson es 0,610, éste es considerado como correlación positiva media.

Decisión Estadística:

$$N = 144$$

$$r = 0,610$$

$$t_c = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,610\sqrt{144-2}}{\sqrt{1-0,610^2}}$$

$$t_c = 9,174$$

Se observa que t_c (t calculada) es mayor que la t_t (t teórica) es decir (9,174 > 1,96), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). De lo que se concluye que existe una relación directa y significativa media ($r=0,610$) entre el aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica N° 03

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula:

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre los estilos de aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Hipótesis Alterna:

H_3 : Existe una relación directa y significativa entre los estilos de aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Asimismo, teniendo en cuenta los procesos indicados por Oseda (2008), se obtiene el siguiente coeficiente de correlación:

Tabla 89

Coefficiente de correlación hipótesis específica 3

		Estilo de Aprendizajes	Satisfacción de los Usuarios
Estilo de Aprendizajes	Correlación de Pearson	1	,574**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	144	144
Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,574**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	144

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ahora bien, teniendo como referencia la tabla 8: Baremo de interpretación de correlación propuesto por Hernández, et. al (2006, pág. 453) y la tabla 89 se observa que la "r" de Pearson es 0,574, éste es considerado como correlación positiva media.

Decisión Estadística:

$$N = 144$$

$$r = 0,574$$

$$t_c = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,574\sqrt{144-2}}{\sqrt{1-0,574^2}}$$

$$t_c = 8,353$$

Se observa que t_c (t calculada) es mayor que la t_t (t teórica) es decir ($8,353 > 1,96$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). De lo que se concluye que existe una relación directa y significativa media ($r=0,574$) entre los estilos de aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica N° 04

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula:

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Hipótesis Alternativa:

H₄: Existe una relación directa y significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Asimismo, teniendo en cuenta los procesos indicados por Oseda (2008), se obtiene el siguiente coeficiente de correlación:

Tabla 90
Coeficiente de correlación hipótesis específica 4

		Planeación	Satisfacción de los Usuarios
Planeación	Correlación de Pearson	1	,638**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	144	144
Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,638**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	144

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ahora bien, teniendo como referencia la tabla 8: Baremo de interpretación de correlación propuesto por Hernández, et. al (2006, pág. 453) y la tabla 90 se observa que la "r" de Pearson es 0,638, éste es considerado como correlación positiva media.

Decisión Estadística:

$$N = 144$$

$$r = 0,638$$

$$t_c = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,638\sqrt{144-2}}{\sqrt{1-0,638^2}}$$

$$t_c = 9,870$$

Se observa que t_c (t calculada) es mayor que la t_t (t teórica) es decir ($9,870 > 1,96$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). De lo que se concluye que existe una relación directa y significativa media ($r=0,638$) entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

2.6. Prueba de hipótesis específica N° 05

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula:

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Hipótesis Alternativa:

H₅: Existe una relación directa y significativa entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Asimismo, teniendo en cuenta los procesos indicados por Oseña (2008), se obtiene el siguiente coeficiente de correlación:

Tabla 91
Coeficiente de correlación hipótesis específica 5

		Evaluación	Satisfacción de los Usuarios
Evaluación	Correlación de Pearson	1	,714**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	144	144
Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,714**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	144

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ahora bien, teniendo como referencia la tabla 8: Baremo de interpretación de correlación propuesto por Hernández, et. al (2006, pág. 453) y la tabla 91 se observa que la "r" de Pearson es 0,714, éste es considerado como correlación positiva media.

Decisión Estadística:

N = 144

r = 0,714

$$t_c = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,714\sqrt{144-2}}{\sqrt{1-0,714^2}}$$

$$t_c = 12,152$$

Se observa que t_c (t calculada) es mayor que la t_t (t teórica) es decir ($12,152 > 1,96$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). De lo que se concluye que existe una relación directa y significativa media ($r=0,714$) entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

4.2.7. Prueba de hipótesis específica N° 06

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula:

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Hipótesis Alterna:

H_a : Existe una relación directa y significativa entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Asimismo, teniendo en cuenta los procesos indicados por Oseda (2008), se obtiene el siguiente coeficiente de correlación:

Tabla 92
Coeficiente de correlación hipótesis específica 6

		Clima de Aula	Satisfacción de los Usuarios
Clima de Aula	Correlación de Pearson	1	,666**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	144	144
Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,666**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	144

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ahora bien, teniendo como referencia la tabla 8: Baremo de interpretación de correlación propuesto por Hernández, et. al (2006, pág. 453) y la tabla 92 se observa que la "r" de Pearson es 0,666, éste es considerado como correlación positiva media.

Decisión Estadística:

$$N = 144$$

$$r = 0,666$$

$$t_c = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,666\sqrt{144-2}}{\sqrt{1-0,666^2}}$$

$$t_c = 10,628$$

Se observa que t_c (t calculada) es mayor que la t_t (t teórica) es decir ($10,628 > 1,96$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). De lo que se concluye que existe una relación directa y significativa media ($r=0,666$) entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

4.2.8. Prueba de hipótesis específica N° 07

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula:

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Hipótesis Alterna:

H_7 : Existe una relación directa y significativa entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Asimismo, teniendo en cuenta los procesos indicados por Oseda (2008), se obtiene el siguiente coeficiente de correlación:

Tabla 93
 Coeficiente de correlación hipótesis específica 7

		Tiempo	Satisfacción de los Usuarios
Tiempo	Correlación de Pearson	1	,339**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	144	144
Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,339**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	144

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ahora bien, teniendo como referencia la tabla 8: Baremo de interpretación de correlación p ropuesto por Hernández, et. al (2006, pág. 453) y la tabla 93 se observa que la "r" de Pearson es 0,339, éste es considerado como correlación positiva débil.

Decisión Estadística:

$$N = 144$$

$$r = 0,339$$

$$t_c = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,339\sqrt{144-2}}{\sqrt{1-0,339^2}}$$

$$t_c = 4,300$$

Se observa que t_c (t calculada) es mayor que la t_t (t teórica) es decir ($4,300 > 1,96$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). De lo que se concluye que existe una relación directa y significativa débil ($r=0,339$) entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

2.9. Prueba de hipótesis específica N° 08

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula:

H₀: No existe una relación directa y significativa entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Hipótesis Alternativa:

H_a: Existe una relación directa y significativa entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

Asimismo, teniendo en cuenta los procesos indicados por Oseda (2008), se obtiene el siguiente coeficiente de correlación:

Tabla 94

Coefficiente de correlación hipótesis específica 8

		Materiales Didácticos	Satisfacción de los Usuarios
Materiales Didácticos	Correlación de Pearson	1	,653**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	144	144
Satisfacción de los Usuarios	Correlación de Pearson	,653**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	144	144

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Ahora bien, teniendo como referencia la tabla 8: Baremo de interpretación de correlación propuesto por Hernández, et. al (2006, pág. 453) y la tabla 94 se observa que la "r" de Pearson es 0,653, éste es considerado como correlación positiva media.

Decisión Estadística:

$$N = 144$$

$$r = 0,653$$

$$t_c = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,653\sqrt{144-2}}{\sqrt{1-0,653^2}}$$

$$t_c = 10,287$$

Se observa que t_c (t calculada) es mayor que la t_t (t teórica) es decir ($10,287 > 1,96$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). De lo que se concluye que existe una relación directa y significativa media ($r=0,653$) entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

4.3. Discusión de resultados

El propósito fundamental de esta investigación fue establecer la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, considerando las variables enseñanza, aprendizaje, estilo de aprendizajes, planeación, evaluación, clima del aula, tiempo y materiales didácticos. Para dar respuesta a este objetivo se seleccionó una muestra de 144 estudiantes de una población de 229 estudiantes.

En base a la información recogida mediante las técnicas e instrumentos de estudio en datos cuantitativos de análisis descriptivo e inferencial, las que se mostraron mediante tablas y figuras de acuerdo a las hipótesis de trabajo y su relación con cada una de las manifestaciones de las variables, se deduce que existe una relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Respecto de la gestión pedagógica en la Facultad de Educación, en la tabla 73 y los gráficos 127 y 128, se observa que 63 (44%) de estudiantes manifiestan estar satisfechos con la gestión pedagógica en la Facultad de Educación, 50 (35%) dicen estar poco satisfechos, 27 (19%) están bastante satisfechos y otros 2 (1%) indican estar muy satisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente. De lo descrito, se desprende que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica se practica una gestión pedagógica no muy fortalecida y un tanto distante a las exigencias actuales, siendo este la esencia del trabajo y quehacer educativo, ya que ella enfoca las acciones para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional.

Mientras que en relación a la enseñanza, en la tabla 74 y los gráficos 129 y 130, observamos que del total de encuestados, 69 (48%) estudiantes expresan estar satisfechos con la labor de enseñanza que imparten los docentes en la Facultad de Educación, mientras que 50 (34%) dicen estar poco satisfechos con esa labor, por otro lado 17 (12%) manifiestan estar bastante satisfechos con dicha labor, finalmente 4 (3%) manifiestan estar muy satisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente con la labor de enseñanza. De lo mencionado, se entiende que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, la labor de enseñanza no satisface del todo las expectativas de los estudiantes en relación a que si las clases de los profesores están bien preparadas y los contenidos corresponden a las asignaturas; en el desarrollo del contenido de las asignaturas los profesores, son claros y ordenados en sus explicaciones y se apoyan con ejemplos, comparaciones, etc; los profesores resuelven adecuadamente las dudas que se les plantean; en las asignaturas hay concordancia entre las clases prácticas con las clases teóricas; el tiempo de explicación del profesor es en proporción a la dificultad de comprensión del estudiante; son amenas las clases y fomentan la participación de los estudiantes; y en general, si el estudiante está satisfecho con el estilo de enseñanza de los profesores.

Asimismo, respecto del proceso de aprendizaje en la tabla 75 y los gráficos 131 y 132, se observa que 53 (37%) de estudiantes encuestados indican estar satisfechos con el proceso de aprendizaje, 36 (25%) mencionan estar bastante satisfechos con dicho proceso, 35 (24%) dicen estar poco satisfechos, mientras que 11 (8%) están muy satisfechos y 9 (6%) indican al respecto estar totalmente insatisfechos. De se percibe que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, respecto del proceso de aprendizaje hay opiniones encontradas (37%, 25% y 24% de estudiantes) mencionan estar satisfechos, bastante satisfechos y poco satisfechos respectivamente en relación a si la cantidad de asignaturas por semestre es el adecuado; si el estudiante aplica los conocimientos adquiridos en clases, en el quehacer diario y/o trabajo; si son útiles las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral; si la escuela y la facultad, les proporcionan formación, tanto en conocimientos como en otros aspectos (valóricos, sociales, afectivos, etc.); y en general si la educación que recibe el estudiante es de buena calidad.

Por otro lado, respecto del estilo de enseñanza de los profesores, en la tabla 76 y la gráficos 133 y 134, se percibe que de 144 (100%) de encuestados, 60 (42%) mencionan estar poco satisfechos con los estilos de aprendizaje practicados por los estudiantes, 40 (38%) dicen estar satisfechos, 29 (20%) indican estar totalmente insatisfechos, 13 (9%) mencionan estar bastante satisfechos y solo 2 (1%) mencionan estar muy satisfechos. Por tanto, en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, los estilos de aprendizaje que ponen en práctica los estudiantes son deficientes respecto de si en la escuela y facultad los estudiantes cuentan con los recursos adecuados para aprender y se programan actividades interesantes de formación, en función de las necesidades de los estudiantes; si el personal especializado (por ejemplo: consejero, psicólogo, etc.) les atienden cuando tienen algún problema o necesidad; si los profesores les apoyan y acompañan en forma personal y también como grupo; y si los profesores reconocen sus dificultades y progresos y les comunican oportunamente.

Asimismo, sobre la planeación del proceso de enseñanza-aprendizaje y el modo que las se ejecutan, en la tabla 77 y los gráficos 135 y 136, se aprecia que del total de encuestados, 56 (39%) de estudiantes manifiestan estar poco satisfechos con la planeación de la labor docente, 53 (37%) dicen estar satisfechos, 23 (16%) mencionan estar bastante satisfechos y solo 6 (4%) de los estudiantes indican estar muy satisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente. Por lo tanto, en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, los profesores presentan debilidades en la planificación de la labor docente o mejor dicho existe mediana planificación del acto educativo en relación a si el estudiante conoce el proyecto educativo y los valores de mi escuela y facultad; si la organización y funcionamiento de la escuela y facultad son buenos (programación de actividades, orden, cumplimiento de normas, horarios, uso y cuidado de materiales, etc.); si el material de apoyo recomendado (bibliografía, artículos, publicaciones específicas, etc.) posee las características apropiadas para la preparación de las asignaturas; en las asignaturas se cumplen los plazos establecidos para el desarrollo de exámenes, revisión de exámenes, publicación de notas, etc.; el estudiante es informado puntalmente de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de las clases; y general, el estudiante está satisfecho con la planificación de las asignaturas y con el modo en que las mismas se ejecutan.

Respecto de la metodología de evaluación en la tabla 78 y los gráficos 137 y 138, se observa que de todos los encuestados, 56 (39%) de estudiantes indican estar poco satisfechos con los mecanismos de evaluación que se practican en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, 53 (37%) dicen estar satisfechos con la evaluación, 20 (14%) mencionan estar bastante satisfechos, asimismo 8 (5%) dicen estar muy satisfechos mientras que 7 (5%) manifiestan estar totalmente insatisfechos. De lo que se desprende que en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, los mecanismos de evaluación no satisfacen las expectativas de los estudiantes en relación a si en todas las asignaturas se siguen el mismo sistema y se emplean los mismos criterios; los exámenes y, en general, el sistema de evaluación utilizado en las asignaturas se ajustan a los contenidos explicados durante las clases; los exámenes se redactan en forma precisa; las calificaciones reflejan el nivel de conocimiento de los estudiantes y los resultados se comunican oportunamente; en las asignaturas se facilita a los estudiantes las calificaciones de trabajos y exámenes; y en general si el estudiante está satisfecho con la metodología de evaluación de los profesores.

En relación al clima de aula que favorece el aprendizaje en la tabla 79 y los gráficos 139 y 140 podemos decir que 52 (36%) de estudiantes manifiestan estar poco satisfechos con el clima del aula, 39 (27%) dicen estar satisfechos, 37 (26%) mencionan estar bastante satisfechos, 11 (8%) indican estar muy satisfechos y 5 (3%) manifiestan estar totalmente insatisfechos. Entonces se percibe que los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, estudian en aulas donde existe un clima no tan favorable, en relación a que si los profesores son amables, educados y respetuosos en el trato con los estudiantes y sus colegas; los profesores se muestran accesibles a los estudiantes; si existe buena relación, comunicación y apoyo entre los estudiantes y profesores; si en la escuela y facultad donde estudian, los estudiantes son bien acogidos; si el estudiante conoce los reglamentos y normas de disciplina de su escuela y facultad; y en general, en la escuela y facultad existe un ambiente que favorece el aprendizaje.

Mientras que, respecto de si los estudiantes hacen buen uso del tiempo, en la tabla 80 y los gráficos 141 y 142 se aprecia que del total de encuestados, 46 (45%) mencionan estar poco satisfechos con el tiempo que dedican los estudiantes para sus labores académicas y extra curriculares, 52 (36%) indican estar satisfechos con

el tiempo dedicado a dichas labores, 16(11%) dicen estar bastante satisfechos, 10 (7%) mencionan estar totalmente insatisfechos y sólo 2 (1%) están muy satisfechos. De ello se percibe que los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica no hacen un buen uso del tiempo destinado a labores académicas y extracurriculares relacionados a si el tiempo disponible para estudiar es el adecuado, si al estudiante le satisface llegar tarde a sus clases y ser indisciplinado; y si el tiempo que pasa en la escuela y la facultad es bien aprovechado por el estudiante.

Finalmente, sobre la existencia y uso de los materiales didácticos, en la tabla 81 y los gráficos 143 y 144 se aprecian que del total de encuestados, 55 (38%) manifiestan estar poco satisfechos con los materiales didácticos empleados por los docentes en sus sesiones de aprendizaje y con los que cuenta la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, 42 (29%) dicen estar satisfechos, 21 (15%) mencionan estar totalmente insatisfechos, 18 (12%) dicen estar bastante satisfechos y solo 8 (6%) están muy satisfechos. De lo mismo se percibe que en la Facultad de Educación el uso de materiales didácticos no satisface las necesidades ni expectativas de los estudiantes relacionados a si los profesores utilizan correctamente los recursos didácticos disponibles en la escuela y facultad para ayudar a la mejor comprensión de las explicaciones (diapositivas, videos, computadores, pizarras, proyectores, etc.); los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son seguros y de calidad; los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son modernos, diversos y variados; y si los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son atractivos y generan la creatividad de los estudiantes.

Estos resultados difieren con los de Salinas (2007), respecto de la satisfacción de los estudiantes con todos los aspectos de la docencia. Al manifestar que los estudiantes de la UAMAC se muestran muy satisfechos con todos los aspectos de la docencia. El 89% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo con la labor del profesorado. El 85% se muestra de acuerdo o muy de acuerdo con la planificación de las asignaturas. Con la UAMAC se muestran satisfechos más del 60% y con los servicios que presta la UAT más del 70%.

Asimismo, con Rentería y Quintero (2009), cuando indica que la formación integral que queremos darles tiene que ser en un ambiente de convivencia adecuada, por eso su trabajo aborda el tema de Cómo mejorar la convivencia

escolar en las instituciones educativas enfocadas desde la parte de la gestión educativa, diseñando una estrategia sobre organización escolar para mejorar los niveles de convivencia.

También, con Farrera (2003), cuando manifiesta que la gestión escolar es una función integral en un marco de la administración educativa que se orienta hacia la coordinación del trabajo en la escuela, atendiendo las relaciones de maestros y alumnos, de la institución educativa con la comunidad y con los beneficiarios directos. También, la gestión debe orientarse de forma que obtenga resultados que logren un impacto o efecto en la sociedad donde se encuentra inmersa.

De igual forma con Bullón (2007), cuando indica que los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica.

Así también con Reyes, Damián y Villarroel (2010), cuando indican que el desempeño docente es favorable respecto a la didáctica, aplican procedimientos y técnicas adecuadas para el desarrollo de su clase. En lo personal, es ordenado, responsable y se desenvuelve en forma ética. En la motivación fomenta la participación, expectativas y refuerza el interés en los alumnos en su clase. Los docentes brindan orientación académica, motiva el trabajo en equipo, dialoga y aconseja a los estudiantes. La apreciación de la habilidad general para la enseñanza en los docentes es muy buena, muestran capacidad para enseñar y cumplir con las expectativas de los estudiantes.

Finalmente indicamos que existe mediana coincidencia con Remuzgo (2010), respecto de que en la dimensión pedagógica la percepción de los alumnos es medianamente favorable con tendencia al desfavorable.

CONCLUSIONES

Teniendo en consideración los objetivos propuestos y los resultados obtenidos en la presente investigación se desprenden las siguientes conclusiones:

- En cuanto a la gestión pedagógica, de acuerdo al nivel de significancia del 5% y el índice de correlación ($r=0,773$) se puede establecer que existe poca satisfacción con tendencia a la satisfacción en los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- En la dimensión enseñanza, de acuerdo al nivel de significancia del 5% y el índice de correlación ($r=0,622$) se percibe que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a estar satisfechos en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- En la dimensión aprendizaje, de acuerdo al nivel de significancia del 5% y el índice de correlación ($r=0,610$) se encontró que los estudiantes están satisfechos con tendencia a estar bastante satisfechos en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- Sobre la dimensión estilo de aprendizaje, de acuerdo al nivel de significancia del 5% y el índice de correlación ($r=0,574$) se puede establecer que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a la satisfacción en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- En la dimensión planeación, de acuerdo al nivel de significancia del 5% y el índice de correlación ($r=0,638$) se halló que los estudiantes están en un estado de poca satisfacción con tendencia a la satisfacción en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- Sobre la dimensión evaluación, de acuerdo al nivel de significancia del 5% y el índice de correlación ($r=0,714$) se encontró que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a estar satisfechos en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- En cuanto a la dimensión clima del aula, de acuerdo al nivel de significancia del 5% y el índice de correlación ($r=0,666$) se ha comprobado que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a estar satisfechos en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.

- Sobre la dimensión tiempo, de acuerdo al nivel de significancia del 5% y el índice de correlación ($r=0,339$) se ha verificado que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a estar satisfechos en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- En la dimensión materiales didácticos de acuerdo al nivel de significancia del 5% y el índice de correlación($r=0,653$) se ha confirmado que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a estar satisfechos en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.
- Finalmente los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014 se muestran poco satisfechos con los diferentes aspectos del quehacer educativo de los docentes. El 35% de ellos en relación a la gestión pedagógica, el 34% sobre los procesos de enseñanza, el 24% respecto de los procesos de aprendizaje, 42% sobre los estilos de aprendizaje, el 39% respecto de la planeación del acto educativo, 39% en relación a la metodología de la evaluación, 36% respecto del clima favorable en el aula, 45% sobre el uso adecuado del tiempo y 38% sobre la existencia y uso de los materiales didácticos en la Facultad de Educación.

RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos obtenidos se plantean las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que las autoridades de la Facultad de Educación reflexionen sobre la importancia y la trascendencia que tiene la gestión pedagógica en la formación de futuros educadores de acuerdo a las demandas de la sociedad y los objetivos institucionales. Por tanto, es necesario mejorar y mantener una buena gestión pedagógica para elevar la calidad en la formación profesional de los estudiantes, ya que los resultados de la investigación reflejan que gran porcentaje de los estudiantes mencionan estar poco satisfechos.
- Al haberse demostrado que existe una relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, amerita recomendar la inmediata formulación de lineamientos de política, acordes con las necesidades de cambio y mejoramiento permanente de docentes, fundamentalmente en lo que se refiere a la enseñanza, aprendizaje, estilo de aprendizaje, planeación, evaluación, clima del aula, tiempo y los materiales didácticos, para elevar impostergablemente la calidad de formación profesional del egresado y hacer que esta se convierta en una institución competitiva y de alto nivel de calidad.
- Considerar la posibilidad de introducir cambios en el currículum de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica para fortalecer la gestión pedagógica, así como para lograr una comprensión más clara de la importancia de la misma en las relaciones de enseñanza – aprendizaje y colaboración entre los miembros de la comunidad educativa.
- Fortalecer el liderazgo de los docentes respecto de la gestión pedagógica frente a los estudiantes. Ese liderazgo debe manifestarse a nivel institucional, con el fin de proyectar esta imagen al exterior de la institución, para consolidar ante la comunidad la necesitada confianza y credibilidad.

REREFENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvariño, C., Arzola, S., Brunner, J., Recart, M., y Vizcarra, R. (2000). Gestión escolar: un estado del arte de la literatura. *Paideia*, 43.
- Ander, E. (1984). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Paidós.
- Areglado, R. (2014). *Perspectives on the Principalship*. Obtenido de Perspectives on the Principalship: <http://www.naesp.org>
- Arellano, R. (2002). *Comportamiento del Consumidor: Enfoque América Latina*. México: McGraw-Hill.
- Bruner, J. (1988). *Desarrollo cognitivo y educación*. Morata.
- Bullón, S. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. *Tesis de licenciatura*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cañal, P., Lledó, Á., Pozuelos, F., y Travé, G. (1997). *Investigar en la escuela: elementos para una enseñanza alternativa. Serie fundamentos*. Sevilla: Diada editora.
- Casassus, J. (1999). La gestión: en busca del sujeto. *Seminario internacional "Reformas de la Gestión de los sistemas educativos en la década de los noventa"* (pág. 183). Santiago de Chile: UNESCO.
- Cassini, R. (12 de Mayo de 2014) Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto. [Documento en línea de modelo-de-gestion. España]. Disponible en <http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>
- Cofer, C. (1976). *Psicología de la Motivación: teoría e investigación*. México D.F: Trillas.
- CONEAU. (2009). *Guía de procedimientos para la acreditación de carreras profesionales universitarias*. Lima: CONEAU.
- Cori, S., Oseda, D., y Vila, M. (2008). *Metodología de la investigación*. Piramide.
- Cornejo, R., y Redondo, J. (24 de Mayo de 2014). *El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media. Una investigación en algunos liceos de la Región Metropolitana*. Obtenido de www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/youth/doc/not/libro249/

- Cronbach, L. (1963). *Course improvement through evaluation*. Teachers College Record.
- Díaz, M. (1990). *Estudio De la Satisfacción laboral profesional en educadores de Párvulos. Tesis para optar el título de Licenciado en Ciencias de la Educación*. Santiago. Santiago: Chile.
- Farrera, J. (Enero de 2003). Mejora en la atención a los usuarios de la Facultad de Contabilidad y Administración de la Universidad de Colima; campus Colima. Villa de Álvarez, Colima, México.
- Fernández, J. (2003). *Principales factores de enseñanza - aprendizaje que determinan la satisfacción mutua de estudiantes y profesorado universitario*. Universidad de Oviedo Vicerrectorado de Calidad e Innovación.
- Flores, J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Revista de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos año 7 N° 11*.
- Frigerio, G., Poggi, M., Tiramonti, G., y Aguerro, I. (1992). *Las instituciones educativas. Cara y ceca*. Buenos Aires: Serie FLACSO.
- García, L. (18 de Mayo de 2014). *Gestión educativa*. Obtenido de Gestión educativa: <http://www.prismaseducativos.com.ar/gestion.htm>
- Gonzales, A., Oseda, D., Ramírez, F., y Gave, J. (2011). *¿Cómo aprender y enseñar investigación científica?* Huancavelica: UNH.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, M. J. (1994). *Gestión, calidad y competitividad*. Colombia: Cargraphics. S.A.
- Kotler, P., y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing. Duodécima Edición*. México: Pearson Educación, S.A.
- Ley General de Educación N° 28044*. (s.f).
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior [Comportamiento organizacional]*. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality [Motivación y personalidad]*. New York: Harper & Brothers.
- Mattos, L. (1963). *Compendio de Didáctica General*. Buenos Aires: Kapelusz.
- MINEDU. (2005). *La otra educación*. Lima, Perú: Quebecor World Perú. S.A.

- Molina, A. (18 de Mayo de 2014). *Introducción del Cuadernillo N° 18. Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras-Fac. Educ.*. Obtenido de <http://cie.uprrp.edu/cuaderno/cuaderno18/c1art3.htm>
- Moneo, M., y Rodríguez, C. (2000). *La construcción del conocimiento motivación por aprender. Psicología Educativa*.
- Morales, V., y Hernández, A. (10 de Junio de 2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Obtenido de Revista digital Buenos Aires: <http://www.efdeportes.com/Revista Digital Buenos Aires 10-N° 73>.
- Oseña, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Pirámide.
- Páez, D., Fernández, I., Ubillos, S., y Zubieta, E. (2004). *Psicología Social, Cultura y Educación*. Madrid: Pearson/Prentice Hall.
- Paredes, B. (2005). *Micropolítica escolar: Estilo de liderazgo de una directora y participación de docentes y alumnos en la gestión escolar. Micropolítica escolar: Estilo de liderazgo de una directora y participación de docentes y alumnos en la gestión escolar*. Lima, Perú: PUCP.
- Piaget, J. (1972). *El nacimiento de la inteligencia en el niño*. Madrid: Aguilar.
- Popper, K. (1934). *Logik der Forschung*. (V. Sánchez de Zavala, Trad.) Madrid: Tecnos.
- Reeve, J. (1994). *Motivación y emoción*. Madrid: McGraw-Hill.
- Remuzgo, A. (2010). *Percepción de los alumnos respecto al proceso enseñanza-aprendizaje en el programa de segunda especialización de enfermería en la UNMSM – 2008. c. Percepción de los alumnos respecto al proceso enseñanza-aprendizaje en el programa de segunda especialización de enfermería en la UNMSM – 2008*. Lima, Perú.
- Rentería, L., y Quintero, N. (Junio de 2009). *Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe de ciudad Bolívar, en la jornada de la mañana*. Bogotá D.C, Colombia.
- Reyes, I., Damián, E., y Villarroel, L. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje, en la facultad de agropecuaria y nutrición de la universidad nacional de educación Enrique guzmán y valle Chosica, ciclo-2010-I 2010- II. Inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje, en la facultad de agropecuaria y nutrición de la universidad nacional de educación Enrique guzmán y valle Chosica, ciclo-2010-I 2010- II*. Chosica, Lima, Perú.

- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, C. (2009). *Gestión pedagógica de instituciones*. México: Astra ediciones.
- Sabino, C. (1990). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Caracas Venezuela.
- Sacristán, G. (1995). *La gestión pedagógica de la escuela. (Gerencia educativa de la escuela)*. Seminario Internacional de Gerencia Educativa. México.
- Salinas, A. (2007). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- San Martín, A. (1991). *La organización escolar*. En Cuadernos de Pedagogía N° 194, 26-28.
- Sander, B. (14 de Junio de 2014). <http://www.iacd.oas.org/La%20Educa%20123-125/sand.htm>. Obtenido de <http://www.iacd.oas.org/La%20Educa%20123-125/sand.htm>>.: <http://www.iacd.oas.org/La%20Educa%20123-125/sand.htm>>.
- Schiffman, L., y Lazar, L. (2001). *Comportamiento del consumidor*. México: Prentice Hall.
- SECRETARIA DE EDUCACIÓN GOBIERNO DE JALISCO. (2011). *Plan estratégico de transformación escolar*. México D.F: Secretaría de Educación Pública.
- Sierra, R. (1995). *Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios* (Décima ed.). Madrid: Paraninfo.
- Tyler, R. (1950). *Basic principles of curriculum and instruction*. Chicago: University of Chicago Press.
- UNESCO. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Lima: Representación de la UNESCO en Perú.
- Valle, A., Núñez, J., Rodríguez, S., y Gonzáles, S. (2002). *La motivación académica*. En González-Pienda, J.A; González, R.; Núñez, J.C. y Valle, A. (Coords.) *Manual de la Psicología de la Educación*. Madrid: Pirámide.
- Ventura, Z. (Diciembre de 2012). Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07. *Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. Lima, Lima, Perú: PUCP.

- Villa, A., y Villar, L. (1992). *Clima organizativo y de aula. Teorías, Modelos e Instrumentos de medida*. Bilbao: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- Vygotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Crítica.
- Whittaker, J. (1987). *Psicología*. México: Interamericana.
- Willing, K. (1988). Learning styles in adult migrant education. National curriculum resource centre. Australia: Adelaide.

ANEXOS

ANEXOS

Problemas	Objetivos	Medios	Métodos y procedimientos	Resultados esperados	Evaluación	Impacto
<p>1. Problemas de salud pública</p> <p>2. Problemas de salud ambiental</p> <p>3. Problemas de salud ocupacional</p> <p>4. Problemas de salud comunitaria</p> <p>5. Problemas de salud individual</p>	<p>1. Promover la salud</p> <p>2. Prevenir la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitar al paciente</p> <p>4. Promover la salud comunitaria</p> <p>5. Promover la salud individual</p>	<p>1. Educación</p> <p>2. Promoción</p> <p>3. Rehabilitación</p> <p>4. Promoción comunitaria</p> <p>5. Promoción individual</p>	<p>1. Encuestas</p> <p>2. Entrevistas</p> <p>3. Grupos focales</p> <p>4. Observación directa</p> <p>5. Análisis de datos</p>	<p>1. Mejora de la salud</p> <p>2. Reducción de la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitación del paciente</p> <p>4. Promoción de la salud comunitaria</p> <p>5. Promoción de la salud individual</p>	<p>1. Encuestas</p> <p>2. Entrevistas</p> <p>3. Grupos focales</p> <p>4. Observación directa</p> <p>5. Análisis de datos</p>	<p>1. Mejora de la salud</p> <p>2. Reducción de la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitación del paciente</p> <p>4. Promoción de la salud comunitaria</p> <p>5. Promoción de la salud individual</p>
<p>6. Problemas de salud pública</p> <p>7. Problemas de salud ambiental</p> <p>8. Problemas de salud ocupacional</p> <p>9. Problemas de salud comunitaria</p> <p>10. Problemas de salud individual</p>	<p>1. Promover la salud</p> <p>2. Prevenir la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitar al paciente</p> <p>4. Promover la salud comunitaria</p> <p>5. Promover la salud individual</p>	<p>1. Educación</p> <p>2. Promoción</p> <p>3. Rehabilitación</p> <p>4. Promoción comunitaria</p> <p>5. Promoción individual</p>	<p>1. Encuestas</p> <p>2. Entrevistas</p> <p>3. Grupos focales</p> <p>4. Observación directa</p> <p>5. Análisis de datos</p>	<p>1. Mejora de la salud</p> <p>2. Reducción de la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitación del paciente</p> <p>4. Promoción de la salud comunitaria</p> <p>5. Promoción de la salud individual</p>	<p>1. Encuestas</p> <p>2. Entrevistas</p> <p>3. Grupos focales</p> <p>4. Observación directa</p> <p>5. Análisis de datos</p>	<p>1. Mejora de la salud</p> <p>2. Reducción de la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitación del paciente</p> <p>4. Promoción de la salud comunitaria</p> <p>5. Promoción de la salud individual</p>
<p>11. Problemas de salud pública</p> <p>12. Problemas de salud ambiental</p> <p>13. Problemas de salud ocupacional</p> <p>14. Problemas de salud comunitaria</p> <p>15. Problemas de salud individual</p>	<p>1. Promover la salud</p> <p>2. Prevenir la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitar al paciente</p> <p>4. Promover la salud comunitaria</p> <p>5. Promover la salud individual</p>	<p>1. Educación</p> <p>2. Promoción</p> <p>3. Rehabilitación</p> <p>4. Promoción comunitaria</p> <p>5. Promoción individual</p>	<p>1. Encuestas</p> <p>2. Entrevistas</p> <p>3. Grupos focales</p> <p>4. Observación directa</p> <p>5. Análisis de datos</p>	<p>1. Mejora de la salud</p> <p>2. Reducción de la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitación del paciente</p> <p>4. Promoción de la salud comunitaria</p> <p>5. Promoción de la salud individual</p>	<p>1. Encuestas</p> <p>2. Entrevistas</p> <p>3. Grupos focales</p> <p>4. Observación directa</p> <p>5. Análisis de datos</p>	<p>1. Mejora de la salud</p> <p>2. Reducción de la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitación del paciente</p> <p>4. Promoción de la salud comunitaria</p> <p>5. Promoción de la salud individual</p>
<p>16. Problemas de salud pública</p> <p>17. Problemas de salud ambiental</p> <p>18. Problemas de salud ocupacional</p> <p>19. Problemas de salud comunitaria</p> <p>20. Problemas de salud individual</p>	<p>1. Promover la salud</p> <p>2. Prevenir la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitar al paciente</p> <p>4. Promover la salud comunitaria</p> <p>5. Promover la salud individual</p>	<p>1. Educación</p> <p>2. Promoción</p> <p>3. Rehabilitación</p> <p>4. Promoción comunitaria</p> <p>5. Promoción individual</p>	<p>1. Encuestas</p> <p>2. Entrevistas</p> <p>3. Grupos focales</p> <p>4. Observación directa</p> <p>5. Análisis de datos</p>	<p>1. Mejora de la salud</p> <p>2. Reducción de la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitación del paciente</p> <p>4. Promoción de la salud comunitaria</p> <p>5. Promoción de la salud individual</p>	<p>1. Encuestas</p> <p>2. Entrevistas</p> <p>3. Grupos focales</p> <p>4. Observación directa</p> <p>5. Análisis de datos</p>	<p>1. Mejora de la salud</p> <p>2. Reducción de la enfermedad</p> <p>3. Rehabilitación del paciente</p> <p>4. Promoción de la salud comunitaria</p> <p>5. Promoción de la salud individual</p>

Anexo A: Matriz de consistencia

Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2014

Problema	Objetivos	Marco teórico	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014</p>	<p>1. Antecedentes A nivel nacional: (Bullón Villalaz, 2007) Desarrolló la tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Educación, titulada: La satisfacción estudiantil con la Calidad educativa de la universidad A nivel Internacional: (Salinas Gutiérrez, 2007), Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicativo en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014</p>	<p>Variable 1: Gestión pedagógica La gestión pedagógica se refiere al proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza - aprendizaje SECRETARÍA DE EDUCACIÓN GOBIERNO DE JALISCO, 2011), (UNESCO, 2011) Dimensiones: 1. Enseñanza. 2. Aprendizaje. 3. Estilo de aprendizajes. 4. Planeación. 5. Evaluación. 6. Clima del aula. 7. Tiempo. 8. Materiales didácticos.</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada. Nivel de Investigación: Correlacional. Diseño de Investigación: Descriptivo correlacional</p>  <p>Donde M: muestra de estudio O : Observación Población y Muestra Población: 229 estudiantes de los últimos ciclos (VII y IX) de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Muestra: Aleatorio estratificado, conformado por 144 estudiantes de los últimos ciclos (VII y IX) de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.</p>
<p>Problemas específicos: 1. ¿Qué relación existe entre la enseñanza y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación Nacional de Huancavelica en el año 2014? 2. ¿Qué relación existe entre el aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación Nacional de Huancavelica en el año 2014? 3. ¿Qué relación existe entre los estilos de aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de</p>	<p>Objetivos específicos: 1. Establecer la relación que existe entre la enseñanza y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación Nacional de Huancavelica en el año 2014 2. Establecer la relación que existe entre el aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación Nacional de Huancavelica en el año 2014 3. Establecer la relación que existe entre los estilos de aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación Nacional de</p>	<p>2. Marco teórico referencial: La gestión educativa Definición de gestión educativa Modelos de gestión educativa Dimensiones de la gestión educativa Enseñanza. Aprendizaje. Estilo de aprendizajes. Planeación. Evaluación. Clima del aula. Tiempo. Materiales didácticos. Satisfacción de los usuarios Concepto de satisfacción Enfoques de la satisfacción</p>	<p>Hipótesis específicas 1. Existe una relación directa y significativa entre la enseñanza y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014 2. Existe una relación directa y significativa entre el aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014 3. Existe una relación directa y significativa entre los estilos de aprendizaje y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación Nacional de</p>	<p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición se comparan con necesidades y deseos del individuo (Westbrook y Reilly, 1993) en (Morales & Hernández, 2014) Dimensiones: 1. La motivación 2. Las necesidades 3. Las actitudes</p>	<p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos ✓ Documentales, (las fichas bibliográficas, de resumen, de párrafo). ✓ No documentadas (las encuestas, entrevistas la observación). Técnicas Estadísticas de Análisis y Procesamiento de Datos Las Medidas de Tendencia Central, de Dispersión y Forma. Las medidas de relación y correlación. Además se utilizará el software MS-Excel 2010 y el SPSS V.20 para el procesamiento de datos.</p>

<p>4. ¿Qué relación existe entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p>	<p>4. Establecer la relación que existe entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>	<p>4. Existe una relación directa y significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>
<p>5. ¿Qué relación existe entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p>	<p>5. Establecer la relación que existe entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>	<p>5. Existe una relación directa y significativa entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>
<p>6. ¿Qué relación existe entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p>	<p>6. Establecer la relación que existe entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>	<p>6. Existe una relación directa y significativa entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>
<p>7. ¿Qué relación existe entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p>	<p>7. Establecer la relación que existe entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>	<p>7. Existe una relación directa y significativa entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>
<p>8. ¿Qué relación existe entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p>	<p>8. Establecer la relación que existe entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>	<p>8. Existe una relación directa y significativa entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>
<p>La motivación Las necesidades Las actitudes</p>		

<p>4. ¿Qué relación existe entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p> <p>6. ¿Qué relación existe entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p> <p>7. ¿Qué relación existe entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p> <p>8. ¿Qué relación existe entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014?</p>	<p>Huancavelica en el año 2014.</p> <p>4. Establecer la relación que existe entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p> <p>5. Establecer la relación que existe entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p> <p>6. Establecer la relación que existe entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p> <p>7. Establecer la relación que existe entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p> <p>8. Establecer la relación que existe entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>	<p>La motivación Las necesidades Las actitudes</p>	<p>4. Existe una relación directa y significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p> <p>5. Existe una relación directa y significativa entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p> <p>6. Existe una relación directa y significativa entre el clima del aula y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p> <p>7. Existe una relación directa y significativa entre el tiempo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p> <p>8. Existe una relación directa y significativa entre los materiales didácticos y la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2014.</p>	
---	--	--	--	--

Anexo B: Cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la gestión pedagógica

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN CUANTO A LA GESTIÓN PEDAGÓGICA (Ficha demográfica)

Estimado/a Estudiante:

Este cuestionario tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la gestión pedagógica en la Facultad de Educación de nuestra universidad. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad recabar estos datos para la Facultad. Por ello necesitamos tu compromiso y participación voluntaria para que respondas a todos y cada uno de los puntos de acuerdo a tu criterio, siendo sincero y objetivo.

He sido informado sobre las características del estudio y su relevancia. Estoy de acuerdo en participar	Sí	No
---	-----------	-----------

¡Muchas gracias por tu participación!

DATOS PERSONALES: (Marca o completa según el caso)

Edad

Sexo

M	F
---	---

Especialidad

Ciclo de estudios

Número de años que está en la universidad

¿Quién financia tus estudios?	Padres	Autofinanciamiento	Otro (indique)
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anexo C: Cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

CÓDIGO:

FECHA: / /

CUESTIONARIO PARA VALORAR LA GESTIÓN PEDAGÓGICA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

Marca con una "X" la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

¿Cuán satisfecho te sientes con relación al proceso de Enseñanza?	Grado de satisfacción				
1. Por lo que he podido observar, las clases de los profesores están bien preparadas y los contenidos corresponden a las asignaturas.	1	2	3	4	5
2. En el desarrollo del contenido de las asignaturas los profesores, son claros y ordenados en sus explicaciones y se apoyan con ejemplos, comparaciones, etc.	1	2	3	4	5
3. Los profesores resuelven adecuadamente las dudas que se les plantean.	1	2	3	4	5
4. En las asignaturas hay concordancia entre las clases prácticas con las clases teóricas.	1	2	3	4	5
5. El tiempo de explicación del profesor es en proporción a la dificultad de comprensión del estudiante.	1	2	3	4	5
6. Son amenas las clases y fomentan la participación de los estudiantes.	1	2	3	4	5
7. En general, estoy satisfecho con el estilo de enseñanza de los profesores.	1	2	3	4	5
¿Cuán satisfecho te sientes con relación al aprendizaje?	Grado de satisfacción				
8. La cantidad de asignaturas por semestre es el adecuado.	1	2	3	4	5
9. Aplicas los conocimientos adquiridos en clases, en el quehacer diario y/o trabajo.	1	2	3	4	5
10. Son útiles las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral.	1	2	3	4	5
11. La escuela y la facultad, nos proporcionan formación, tanto en conocimientos como en otros aspectos (valóricos, sociales, afectivos, etc.)	1	2	3	4	5
12. En general la educación que recibo es de buena calidad.	1	2	3	4	5
¿Cuán satisfecho te sientes con relación al estilo de Aprendizaje?	Grado de satisfacción				
13. En esta escuela y facultad contamos con los recursos adecuados para aprender.	1	2	3	4	5
14. En esta escuela y facultad, se programan actividades interesantes de formación, en función de las necesidades de los estudiantes.	1	2	3	4	5
15. El personal especializado (por ejemplo: consejero, psicólogo, etc.) nos atiende cuando tenemos algún problema o necesidad.	1	2	3	4	5
16. Nuestros profesores nos apoyan y acompañan en forma personal y también como grupo.	1	2	3	4	5
17. Los profesores reconocen mis dificultades y progresos y me los comunican oportunamente.	1	2	3	4	5
¿Cuán satisfecho te sientes con relación a la planeación del acto educativo?	Grado de satisfacción				
18. Conozco el proyecto educativo y los valores de mi escuela y facultad.	1	2	3	4	5
19. La organización y funcionamiento de mi escuela y facultad son buenos. (programación de actividades, orden, cumplimiento de normas, horarios, uso y cuidado de materiales, etc.).	1	2	3	4	5
20. El material de apoyo recomendado (bibliografía, artículos, publicaciones específicas, etc.) posee las características apropiadas para la preparación de las asignaturas.	1	2	3	4	5
21. En las asignaturas se cumplen los plazos establecidos para el desarrollo de	1	2	3	4	5

exámenes, revisión de exámenes, publicación de notas, etc.					
22. El estudiante es informado puntalmente de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de las clases.	1	2	3	4	5
23. En general, estoy satisfecho con la planificación de las asignaturas y con el modo en que las mismas se ejecutan.	1	2	3	4	5
V. ¿Cuán satisfecho te sientes con relación a la evaluación en el proceso educativo?	Grado de satisfacción				
24. En todas las asignaturas se siguen el mismo sistema y se emplean los mismos criterios.	1	2	3	4	5
25. Los exámenes y, en general, el sistema de evaluación utilizado en las asignaturas se ajustan a los contenidos explicados durante las clases.	1	2	3	4	5
26. Los exámenes se redactan en forma precisa.	1	2	3	4	5
27. Las calificaciones reflejan el nivel de conocimiento de los estudiantes y los resultados se comunican oportunamente.	1	2	3	4	5
28. En las asignaturas se facilita a los estudiantes las calificaciones de trabajos y exámenes.	1	2	3	4	5
29. En general estoy satisfecho con la metodología de evaluación de los profesores.	1	2	3	4	5
VI. ¿Cuán satisfecho te sientes con relación al clima de aula?	Grado de satisfacción				
30. Los profesores son amables, educados y respetuosos en el trato con los estudiantes y sus colegas.	1	2	3	4	5
31. Los profesores se muestran accesibles a los estudiantes.	1	2	3	4	5
32. Existe buena relación, comunicación y apoyo entre los estudiantes y profesores.	1	2	3	4	5
33. En esta escuela y facultad los estudiantes somos bien acogidos.	1	2	3	4	5
34. Conozco los reglamentos y normas de disciplina de mi escuela y facultad.	1	2	3	4	5
35. En general, en mi escuela y facultad existe un ambiente que favorece el aprendizaje.	1	2	3	4	5
VII. ¿Cuán satisfecho te sientes con relación al tiempo en el acto educativo?	Grado de satisfacción				
36. El tiempo disponible para estudiar es el adecuado.	1	2	3	4	5
37. Me satisface llegar tarde a mis clases.	1	2	3	4	5
38. Me satisface ser indisciplinado en mis clases	1	2	3	4	5
39. El tiempo que pasamos en la escuela y la facultad es bien aprovechado.	1	2	3	4	5
VIII. ¿Cuán satisfecho te sientes con relación a los materiales didácticos?	Grado de satisfacción				
40. Los profesores utilizan correctamente los recursos didácticos disponibles en la escuela y facultad para ayudar a la mejor comprensión de las explicaciones (diapositivas, videos, computadores, pizarras, proyectores, etc.)	1	2	3	4	5
41. Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son seguros y de calidad.	1	2	3	4	5
42. Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son modernos, diversos y variados.	1	2	3	4	5
43. Los materiales didácticos que tiene la escuela y la facultad son atractivos y generan la creatividad.	1	2	3	4	5

Anexo D: Cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación

CÓDIGO:

FECHA: / /

CUESTIONARIO PARA VALORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

Marca con una "X" la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

I. ¿Cuán satisfecho te sientes con relación a la motivación?		Grado de satisfacción				
1.	Te satisface el reconocimiento de los profesores sobre los resultados, calificaciones y conocimientos que adquieren los estudiantes.	1	2	3	4	5
2.	Te satisface que los profesores promuevan la formación integral de los estudiantes.	1	2	3	4	5
3.	Te satisface que los profesores promuevan la capacidad de hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer el estudiante.	1	2	3	4	5
4.	Te satisface que los profesores valoren la libertad e incentiven la autonomía de los estudiantes en la realización de sus trabajos.	1	2	3	4	5
5.	Te satisface que los profesores incentiven el desarrollo de la creatividad y motiven la adquisición de mayores conocimientos y destrezas.	1	2	3	4	5
II. ¿Cuán satisfecho te sientes con relación a las necesidades?		Grado de satisfacción				
6.	Te satisface los espacios físicos y complementarios de la escuela y facultad (biblioteca, sala de computación, comedor, enfermería, baños, patios, etc.) y su mantenimiento.	1	2	3	4	5
7.	Te satisface la seguridad y protección que brindan la escuela y facultad.	1	2	3	4	5
8.	Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la formación y enseñanza de los estudiantes.	1	2	3	4	5
9.	Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la comunicación y relaciones humanas.	1	2	3	4	5
10.	Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en el apoyo que brinda a los estudiantes.	1	2	3	4	5
11.	Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en la organización y funcionamiento.	1	2	3	4	5
12.	Te satisface las acciones de mejora de la escuela y facultad en resultados de aprendizaje de los estudiantes.	1	2	3	4	5
13.	Te satisface la preocupación de la escuela y facultad de conocer y satisfacer las necesidades de los estudiantes.	1	2	3	4	5
III. ¿Cuán satisfecho te sientes con relación a las actitudes?		Grado de satisfacción				
14.	Te satisface el comportamiento que tienes frente a tus compañeros, especialmente, en eventos sociales.	1	2	3	4	5
15.	Estas satisfecho(a) con la autoexigencia en tus aprendizajes.	1	2	3	4	5
16.	Te satisface el cumplimiento de trabajos y tareas encomendados.	1	2	3	4	5
17.	Te satisface las interrupciones de tus clases.	1	2	3	4	5
18.	Te satisface que se burlen de ti y de tus compañeros.	1	2	3	4	5
19.	Te satisface el comportamiento de tus compañeros.	1	2	3	4	5
20.	Te satisface el comportamiento de tus profesores.	1	2	3	4	5

Anexo E: Galería fotográfica

