



Horizonte de la Ciencia

ISSN: 2304-4330

ISSN: 2413-936X

horizontedelaciencia@gmail.com

Universidad Nacional del Centro del Perú

Perú

Oré-Rojas, Juan José; Hoces la Rosa, Zeida Patricia
Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad
de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica
Horizonte de la Ciencia, vol. 12, núm. 22, 2022, Enero-Junio, pp. 171-188
Universidad Nacional del Centro del Perú
Huancayo, Perú

DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570969250013>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

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

Yáchachinapa pushay yačhawasi fakultačhu wanayniyukuna Wankawilika hatun yačhaywasinčhu

Antayeteri ora pedagógica aisati akimoshiretanyari de los usuarios anta facultad de educación yotaantsipankosanori anta Huancavelica

Ikantaiganake aike yogonijantagetanë ira jaigatsi kara ogomentotsipongokë jítacha "UNH"

Recepción: 11 septiembre 2020

Corregido: 06 enero 2021

Aprobación: 01 marzo 2021

Juan José Oré Rojas

Nacionalidad: Peruana

Filiación: Universidad Nacional de Huancavelica.

Correo: juan.ore@unh.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3737-4626>

Zeida Patricia Hoces la Rosa

Nacionalidad: Peruana

Filiación: Universidad Nacional de Huancavelica.

Correo: zeida.hoces@unh.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9795-7850>

Resumen

El principal objetivo de esta investigación fue 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. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para valorar la gestión pedagógica y cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios. Finalmente se concluye que los estudiantes se muestran poco satisfechos con los diferentes aspectos del quehacer educativo de los docentes.

Palabras claves: gestión escolar, enseñanza, aprendizaje, satisfacción, usuarios.

Lisichiku limaykuna:

Yáchachinapa pušhay, yačhana, allikay, wanaakuna.

Ñantsi iroperori: antayeteri escolar, onijaantsi, ayoyeteri, kimoshiretaantsi, usuarios.

Nibarintsitsapage agatingatageti:

Kantobentagantsi sangenaigatsi, ogomeantagantsi, ogotagantsi, obesëreagantsi, antaigiro

Gestão pedagógica e satisfação do usuário na Faculdade de Educação da Universidade Nacional de Huancavelica

Resumo

O objetivo principal desta pesquisa foi estabelecer a relação ou correspondência entre a gestão pedagógica e a satisfação do usuário na Faculdade de Educação da Universidade Nacional de Huancavelica. Este estudo está enquadrado nas investigações descritivas correlacionais. Os dados estatísticos que suportam esta pesquisa partem dos resultados obtidos com a aplicação do questionário de avaliação da gestão pedagógica e do questionário de avaliação da satisfação dos usuários. Por fim, conclui-se que os alunos não estão muito satisfeitos com os diferentes aspectos do trabalho pedagógico dos professores.

Palavras-chave:

Gestão escolar, ensino, aprendizagem, satisfação, usuários.

Pedagogical Management and User Satisfaction in Education Faculty of National University of Huancavelica

Abstract

The main objective of this research was to establish the relationship or correspondence between pedagogical management and user satisfaction in Education Faculty of National University of Huancavelica. This study is framed within the correlational descriptive investigations. The statistical data that supports this research come from the results obtained by applying the questionnaire to assess pedagogical management and a questionnaire to assess user satisfaction. Finally, it is concluded that the students are not very satisfied with the different aspects of the educational work of the teachers.

Key words:

school management, teaching, learning, satisfaction, users.

Datos de los autores

Juan José Oré Rojas, Investigador y docente Universitario. Maestro en Administración y Planificación de la Educación por la Universidad Nacional de Huancavelica. Ciudad de Huancavelica.

Zeida Patricia Hoces la Rosa, Investigadora y docente Universitario. Doctora en Educación por la Universidad San Martín de Porres, Ciudad de Huancavelica.

Introducción

Las funciones de la universidad establecen entre otras, la formación profesional y la contribución al desarrollo humano (Ley Universitaria N° 30220, 2014). La Universidad Nacional de Huancavelica (UNH) orienta su desarrollo a partir de la gestión pedagógica, incluyendo la labor docente que se traduce en la planificación didáctica, sesiones de aprendizaje, evaluación, relaciones con los estudiantes y la comunidad educativa con la finalidad de garantizar la formación integral de los estudiantes.

Desde esta perspectiva, 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 (Batista, 2001 en Rendón et al., 2009, p. 48). Entonces la práctica docente se convierte en una gestión para el aprendizaje.

En este marco, este trabajo se desarrolló ante la necesidad de atender el permanente cuestionamiento a la gestión pedagógica en la Facultad de Educación (FED) de la UNH, así como también sobre los resultados de la autoevaluación de las carreras profesionales de la FED y la insatisfacción de los usuarios. Por tanto, se presentan los resultados de una investigación sobre la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la FED de la UNH, ya que la gestión pedagógica se muestra cada vez más como una necesidad para enfrentar los problemas álgidos del sector y la sociedad, así como también para alcanzar los objetivos educacionales.

Para ello, se elaboró dos instrumentos que permitieron acceder a información de fuente primaria (cuestionario para valorar la gestión pedagógica y cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación), las mismas que facilitaron la medición de las variables de estudio.

Descripción de la realidad problemática

Entendiendo que, un país no es grande por su territorio sino por el nivel de educación de su población, la educación se constituye en pilar fundamental del desarrollo humano y de los pueblos, en consecuencia, la eficacia con la que se ofrece este servicio en el nivel superior debería sin duda alguna garantizar el desarrollo de un país.

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 (Molina, 2002).

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 Universitaria¹.

La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de

1 Ley Universitaria, publicada en el diario oficial *El peruano*, el 9 de julio de 2014, entra en vigencia tras la derogatoria de la Ley Universitaria N° 23733

nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley (Ley Universitaria N° 30220, 2014, p. 527215).

Sin duda, el fenómeno de la globalización sumado al acelerado avance de la ciencia y la tecnología obligan a la universidad a reinventarse y mejorar en términos de calidad cristalizados en políticas, planes, programas, proyectos y actividades educativas; los mismos que deben responder a estándares internacionales.

La calidad de la gestión pedagógica en la FED de la UNH, responde a factores tanto internos como externos, fundamentalmente aquellos que tienen 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.

En consecuencia, la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en la FED, ya que su principal función² es la formación profesional centrada en el principio³ de la calidad académica.

Gestión, gestión educativa y gestión pedagógica

Gestión

La gestión desde su acepción más simple es la acción de administrar. Este acto tiene sus orígenes desde tiempos muy antiguos, ya los relatos bíblicos nos muestran el manejo de grupos de personas y recursos para lograr diversos objetivos, tales como la construcción y gobierno de ciudades, los triunfos en las guerras, hasta llegar a su desarrollo científico. Alvarado define la gestión educativa como: “El conjunto de teorías, técnicas, principios y procedimientos aplicados al desarrollo del sistema educativo a fin de lograr un óptimo rendimiento en beneficio de la comunidad a la cual sirve” (Alvarado, 1990, p. 27).

En palabras de Cassini, el concepto de gestión, proviene del latín gesto 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 (Cassini, 2008 en Bastardo, 2010, p. 8).

La gestión al tratar de la acción humana se concibe de diferentes maneras, ya 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 et al., 1997).

Gestión educativa

2 Según la Ley N° 30220, son funciones de la universidad: formación profesional; investigación; extensión cultural y proyección social; educación continua; y contribuir al desarrollo humano.

3 Los principios por las que se rigen las universidades en el Perú, según la Ley N° 30220 son: búsqueda y difusión de la verdad; calidad académica; autonomía; libertad de cátedra; espíritu crítico y de investigación; democracia institucional; meritocracia; pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión; pertinencia y compromiso con el desarrollo del país; afirmación de la vida y dignidad humana; mejoramiento continuo de la calidad académica; creatividad e innovación; internacionalización; el interés superior del estudiante; pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social; rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación; y ética pública y profesional.

En el concepto gestión educativa estaría involucrada a las actividades que se realizan en las instituciones educativas y de las cuales dependen los aprendizajes de calidad de los estudiantes.

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 (García, 2004 en García & Falcón, 2009).

Por otro lado, Areglado (2005) 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 Resolución Ministerial N° 168-2002-ED⁴,

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 (Resolución Ministerial N° 168-2002-ED, 2002, p. 219249).

El estudioso Gimeno (1992), 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.

4 Resolución Ministerial a través del cual se aprueban las disposiciones complementarias de las Normas para la Gestión y Desarrollo de las Actividades en los Centros y Programas Educativos, aprobada por Decreto Supremo N° 007-2001-ED.

Gestión pedagógica

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, 1995).

En tal sentido, 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, 1995).

Dimensiones de la gestión pedagógica

Cuando hablamos de gestión pedagógica nos estamos refiriendo a múltiples aspectos, asuntos y situaciones que se dan en el aula, es decir la labor docente, las relaciones estudiante – docente, docente – padres de familia, docentes – miembros de la comunidad, docente – docente; los asuntos que tratan y como lo desarrollan; bajo contextos culturales propios enmarcados en normas, reglas, conceptos y representaciones por las que fluyen las actividades escolares, con el propósito de generar espacios y ambientes 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. Adoptamos como dimensiones que integran la gestión pedagógica las siguientes: aprendizaje, estilos de aprendizaje, enseñanza, planeación, evaluación, clima del aula, tiempo y materiales didácticos.

Satisfacción y satisfacción estudiantil

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” (Fuchs en Ventura, 2012, p. 5).

Mientras que Robbins (1999) 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” (p. 168).

Para Flores (2003) el concepto de Satisfacción del Estudiante,

Se deriva 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 (p. 78).

Mientras 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” (Cortada y Woods, 1995 en Flores, 2003, p. 78).

Por otro lado, Fernández (2001) indica que 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).

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.

En consecuencia, la satisfacción del cliente es la respuesta que tiene sobre el grado de cumplimiento de sus aspiraciones y necesidades, también la satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuyo logro afirma la lealtad. En educación diríamos que todas las teorías sobre la satisfacción del estudiante tienen un elemento en común: la necesidad de evaluar la satisfacción del estudiante.

Siguiendo estos propósitos, en nuestro país mediante ley se pone en marcha el proceso de acreditación de universidades (Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Ley N° 28740, 2006)⁵, asimismo en la declaración mundial sobre la Educación Superior del Siglo XXI, que se llevó a cabo en París en 1998, se concluyó que ésta debe enfrentar una serie de desafíos y dificultades, como producto del entorno cambiante, la globalización y su ideal de posicionamiento efectivo dentro de la sociedad del conocimiento.⁶ Por tanto, la calidad de la gestión pedagógica, debe reflejarse en la satisfacción de los usuarios (estudiantes y egresados).

Proceso metodológico

El trabajo tuvo como finalidad establecer la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios en la FED de la UNH. La metodología aplicada en el estudio es la investigación cuantitativa, utilizándose como método general el científico y como método específico el descriptivo correlacional.

La población de estudio se constituyó de 229 estudiantes de las cinco especialidades de la FED, de ambos sexos, la mayoría de ellos mujeres (77.9 %). La edad promedio predominante fue entre 21 y 23 años (53.2 %) y la muestra de estudio estuvo conformada por 144 estudiantes, el muestreo practicado fue el aleatorio estratificado.

5 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, tiene como objetivo normar los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, define la participación del Estado en ellos y regula el ámbito, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

6 UNESCO (1998). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: la educación superior en el siglo XXI*. París: UNESCO.

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento, el cuestionario de encuesta; la variable gestión pedagógica se constituyó de 43 ítems para las 8 dimensiones y la variable satisfacción de los usuarios de 8 ítems para las 3 dimensiones, estos instrumentos se midieron en escala ordinal a través del Coeficiente de Correlación “r” de Pearson.

El coeficiente de confiabilidad que se utilizó en los cuestionarios de encuesta fue el de mitades partidas. El cálculo del coeficiente de confiabilidad se hizo en base a las dimensiones y ítems planteados, con una muestra piloto de 16 estudiantes de la FED, con características análogas a la muestra real. Mientras que para validar los cuestionarios se utilizó el Juicio de expertos y el coeficiente de validez alfa de Cronbach.

Discusión

En relación a la primera variable, en la FED se practica una gestión pedagógica no muy fortalecida y un tanto distante a las exigencias actuales, siendo esta 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.

Se consideraron cinco alternativas opcionales para dar respuesta a los ítems que identificaron los niveles de gestión pedagógica como se expone en la tabla 1.

Tabla 1
Niveles de la variable 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

Los resultados muestran que 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 2
Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

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 adecuada; 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. Entendiéndose el aprendizaje como proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.

Tabla 3
Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

Sobre los estilos de aprendizaje que ponen en práctica los estudiantes muestran que si bien es cierto que mayoritariamente están satisfechos, existe todavía un porcentaje que no logran satisfacción con sus estilos de aprendizaje , lo propio sucede 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.

Tabla 4
Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación

De la misma manera, los estudiantes se encuentran insatisfechos y poco satisfechos con los profesores que presentan debilidades en la planificación de la labor docente o planificación del acto educativo en relación a, si el estudiante conoce el proyecto educativo y los valores de mi escuela y facultad; sucede lo propio con, 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 esquema general de los aprendizajes que se espera conseguir en un tiempo determinado, garantizando al mismo tiempo la cobertura curricular, su finalidad es de organizar y establecer los tiempos respecto de los aprendizajes establecidos por el currículum, para ser desarrollados durante el semestre académico, con el fin de garantizar el cumplimiento del desarrollo curricular y prever necesidades que surjan durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, establece las características, conocimientos y experiencias de sus estudiantes.

Tabla 5
Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

Los mecanismos de evaluación no satisfacen las expectativas de la totalidad 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.

Entendiéndose la evaluación en este estudio como el proceso dinámico, continuo y sistemático, enfocado hacia los cambios de las conductas y rendimientos mediante el cual se verifica los logros adquiridos en función de los objetivos propuestos.

Tabla 6

Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

Los estudiantes integrantes del estudio evidencian en un 39 % aproximadamente encontrarse insatisfechos con sus estudios 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 uno de ellos, por sus valores, esto es, por la cultura que existente en el aula.

Tabla 7

Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

Los estudiantes muestrales evidencian en un 41 % su insatisfacción y poca satisfacción al no hacer 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 8
Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

El uso de materiales didácticos no satisface las necesidades y expectativas de 52 % de 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 9
Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

Con relación a la segunda variable, en la FED 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 10*Niveles de la variable 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

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 11*Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

Los estudiantes 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 12
Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

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 auto exigencia 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 13
Niveles de la dimensión 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%

Nota: Datos tomados del cuestionario para valorar la gestión pedagógica en la Facultad de Educación.

La gestión pedagógica en la Facultad de Educación, está 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.

La enseñanza no satisface las expectativas de los estudiantes en relación a que si las sesiones de enseñanza de los profesores están bien preparadas y los contenidos corresponden a las asignaturas. Mientras que, en el desarrollo del contenido de las asignaturas los profesores, son claros y ordenados en sus explicaciones y se apoyan con ejemplos, comparaciones y otros mecanismos. Asimismo, 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.

Sobre el proceso de aprendizaje, con énfasis en, 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; y en general si la educación que recibe el estudiante es de buena calidad, los usuarios se muestran poco satisfechos.

El estilo de enseñanza de los profesores, muestra escasas contribuciones con relación a que 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 (consejeros y tutores) les atienden cuando tienen algún problema o necesidad; si los profesores apoyan y acompañan en forma personal y también como grupo; y si los profesores reconocen sus dificultades y progresos y son comunicados oportunamente.

Hay debilidades en la planeación del proceso de enseñanza-aprendizaje y el modo que las ejecutan, básicamente si el estudiante conoce el proyecto educativo y los valores de la 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); si el material de apoyo recomendado (bibliografía, artículos, publicaciones específicas) posee las características apropiadas para la preparación de las asignaturas; si se cumplen los plazos establecidos para el desarrollo de exámenes, revisión de exámenes, publicación de notas; si el estudiante es informado puntalmente de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de las clases.

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.

El clima de aula no favorece el aprendizaje de los estudiantes, teniendo en cuenta 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.

Los estudiantes 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.

Los materiales didácticos no satisfacen 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, computadoras, pizarras, proyectores); 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 estudios realizados por Salinas et al. (2008) sobre 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 %.

También, con los hallazgos de Quintero y Rentería (2009) cuando indican 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.

Igualmente, con los resultados de Farrera (2003) quien sostiene 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.

Asimismo, con los hallazgos de Bullón (2007) cuando indica que los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica.

En esta misma línea, con los resultados de Reyes et al. (2010) al afirmar 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.

Conclusiones

En base al coeficiente r de Pearson, los resultados del estudio demuestran que existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios. Por tanto, ambas variables son directamente proporcionales, hay mayor satisfacción de los usuarios en cuanto existe mejor calidad en la gestión pedagógica.

En cuanto a la gestión pedagógica, en general, 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 la dimensión enseñanza con un índice de correlación ($r=0,622$) se percibe que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a estar satisfechos; en la dimensión aprendizaje con un índice de correlación ($r=0,610$) se encontró que los estudiantes están satisfechos con tendencia a estar bastante satisfechos; sobre la dimensión estilo de aprendizajes con un índice de correlación ($r=0,574$) se puede establecer que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a la satisfacción; en la dimensión planeación con un índice de correlación ($r=0,638$) se halló que los estudiantes están en un estado de poca satisfacción con tendencia a la satisfacción; sobre la dimensión evaluación con un índice de correlación ($r=0,714$) se encontró que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a estar satisfechos; en cuanto a la dimensión clima del aula con un índice de correlación ($r=0,666$) se ha comprobado que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a

estar satisfechos; sobre la dimensión tiempo con un índice de correlación ($r=0,339$) se ha verificado que los estudiantes están poco satisfechos con tendencia a estar satisfechos; y en la dimensión materiales didácticos con un 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.

Finalmente, los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica 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.

Referencias

- Alvarado, J. (1990). *El gerente en las organizaciones del futuro*. Ediciones UPEL.
- Areglado, R. (2005). *Perspectives on the Principalship*. National Association of Elementary School Principals, 5(84). <https://www.naesp.org/Principal2005M-J.aspx>
- Bastardo, F. (2010). *Diseño de un modelo de gestión para la administración y control de los proyectos en desarrollo de la empresa IMPSA Caribe, C.A* [Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”]. <https://www.monografias.com/trabajos-pdf4/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-imp-sa-caribe-ca/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-imp-sa-caribe-ca.pdf>
- Bullón, S. (2007). *Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Universidad* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/620> %0Ahttp://hdl.handle.net/20.500.12404/620
- Ley N° 28740 de 2006 [Congreso de la República del Perú]. Por la cual se aprueba la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. 23 de mayo de 2006.
- Ley N° 30220 de 2014 [Congreso de la República del Perú]. Por la cual se aprueba la Ley Universitaria. 9 de julio de 2014.
- Resolución Ministerial N° 168-2002-ED de 2002 [Ministerio de Educación del Perú]. Por la cual aprueban disposiciones complementarias de las Normas para la Gestión y Desarrollo de las Actividades en los Centros y Programas Educativos. 14 de marzo de 2002.
- Farrera, J. M. (2003). *Mejora en la atención a los usuarios de la facultad de contabilidad y administración de la Universidad de Colima, Campus Colima* [Universidad de Colima]. <https://core.ac.uk/display/143248150>
- Fernández, E. (2001). ¿Cuál es el papel del alumnado dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje en la universidad? *Revista de Educación*, 325, 201–217. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=19412>
- Flores, J. (2003). La Satisfacción Estudiantil como Indicador de la Calidad de la Educación Superior. *Investigación Educativa*, 7(12), 77–85. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178/7131>
- García, J., & Falcón, P. (2009). *La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California* [Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo]. https://www.academia.edu/25858368/Tesis_Jihan_García_Poyato

- Gimeno, J. (1992). Investigación e innovación sobre la gestión pedagógica de los equipos de profesores. In J. Espeleta & A. Furian (Eds.), *La gestión pedagógica de la escuela* (pp. 64–100). Ediciones UNESCO.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1997). *Gestión-calidad y competitividad*. McGraw Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (12.a ed.). Pearson Educación.
- Molina, Á. (2002). Educación Superior: retos y transformaciones para el siglo XXI. Cuaderno de Investigación. *La Educación*, 18. <http://cie.uprrp.edu/cuaderno/cuaderno18/c1art3.htm>
- Quintero, N. G., & Rentería, L. F. (2009). *Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia escolar* [Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/219/edu4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rendón, J. de J., Escalante, J. C., Mejía, J. A., Ramos, J., Villa, M. A., Aranda, M. T., & Segundo, M. (2009). Modelo de Gestión Educativa Regional. https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi1jMHtxMvUAhWBZyYKHf_yBxQ-QFggsMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.minedu.gob.pe%2FDeInteres%2FExtras%2Fdownload.php%3Flink%3D5_SanMartin.pdf&usq=AFQjCNHOZ-xn1vplQdaMz4L0lwnEu
- Reyes, I., Damián, E., & 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*. [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF PEDAG Y CULTFISC 2010/PCF-2010-062-MONTERO GRANTHON GLORIA.pdf>
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizacional* (8.a ed.). Prentice Hall.
- Salinas, A., Morales, J. A., & Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y Calidad Universitaria: Un Análisis Explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 39–55.
- Sander, B. (1995). *Gestão da educação na América Latina: Construção e reconstrução do conhecimento* [Gestión educativa en América Latina: construcción y reconstrucción del conocimiento]. Autores Asociados.
- Ventura, Z. M. (2012). *Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://bit.ly/2qNJQ3Y>



© Los autores. Este artículo es publicado por la *Horizonte de la Ciencia* de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Atribución-No Comercial 4.0 Internacional. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>), que permite el uso no comercial y distribución en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada.