



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media

Satisfacción educativa de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario, relacionada con las prácticas pedagógicas de los docentes.

Evelyn Argentina Rivera Pérez

Asesora

M.A. Emilsa Solares Castillo

Guatemala, marzo de 2014



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media

Satisfacción educativa de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario, relacionada con las prácticas pedagógicas de los docentes.

Tesis presentada al Consejo Directivo de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad San Carlos de Guatemala

Lic. Evelyn Argentina Rivera Pérez

Previo a conferírsele el grado académico de:

**Maestra en Ciencias en la carrera de
Maestría en Formación Docente**

Guatemala, marzo de 2014

Autoridades Generales

Dr. Carlos Estuardo Gálvez Barrios	Rector Magnífico de la USAC
Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo	Secretario General de la USAC
Dr. Oscar Hugo López Rivas	Director de la EFPEM
Lic. Danilo López Pérez	Secretario Académico de la EFPEM

Consejo Directivo

Lic. Saúl Duarte Beza	Representante de Profesores
Dr. Miguel Ángel Chacón Arroyo	Representante de Profesores
M.A. Dora Isabel Águila de Estrada	Representante de Profesionales Graduados
PEM Edwin Estuardo Losley Johnson	Representante de Estudiantes
Br. José Vicente Velasco Camey	Representante de Estudiantes

Tribunal Examinador

M.A. Walda Paola Flores Luis	Presidente
M.A. José Enrique Cortez Sic	Secretario
Dr. Miguel Ángel Chacón Arroyo	Vocal

Guatemala, 13 de febrero de 2014


Doctor
Miguel Angel Chacón Arroyo
Coordinador Unidad de Investigación
EFPEM – USAC

Atentamente tengo a bien informarle lo siguiente:

En mi calidad de Asesor del trabajo de graduación denominado:

"Satisfacción educativa de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario, relacionada con las prácticas pedagógicas de los docentes" correspondiente a la estudiante: **Evelyn Argentina Rivera Pérez** Carné **100022579** de la carrera: **Maestría en Formación Docente** que he acompañado el proceso de elaboración de dicho trabajo y la revisión realizada al informe final evidencia que cumple con los requerimientos establecidos por la EFPEM para este tipo de trabajos, por lo que lo considero aprobado y solicito sea aceptado para continuar con el proceso para su graduación.

Atentamente,



Emilsa Solares Castillo

Colegiado Activo No.3798

c.c. Archivo

11:08 



USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Formación de Profesores
 de Enseñanza Media -EFPEM-

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE FORMACIÓN DE PROFESORES DE ENSEÑANZA MEDIA
 - Unidad de Investigación -
RECEBIDO
 04 MAR. 2016
 11:29

El infrascrito Secretario Académico de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala

CONSIDERANDO

Que el trabajo de graduación denominado *“Satisfacción educativa de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario relacionada con las prácticas pedagógicas de los docentes”*, presentado por el(la) estudiante **EVELYN ARGENTINA RIVERA PÉREZ**, carné No. **100022579**, de la Maestría en Formación Docente.

CONSIDERANDO

Que la Unidad de Investigación ha dictaminado favorablemente sobre el mismo, por este medio

AUTORIZA

La impresión de la tesis indicada, debiendo para ello proceder conforme el normativo correspondiente.

Dado en la ciudad de Guatemala a los **cuatro** días del mes de **marzo** del año dos mil catorce.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Danilo López Pérez
Secretario Académico EFPEM



c.c. Archivo
 /caum

DEDICATORIA

A DIOS POR SOBRE TODAS COSAS

Porque él es mi guía, luz y camino en esta vida y lo será en la otra.

A MIS PADRES

Porque después de DIOS y ellos, yo no sería quien soy. ¡Lo *hicieron muy bien* padres! , yo también estoy orgullosa de ustedes, no habría querido que ustedes fueran distintos.

A JORGE

Porque cuando he necesitado, tú siempre, de alguna u otra manera, has sabido apoyarme.

A GABRIELA SOFÍA

Pedacito de mi vida. Espero que este triunfo te sirva de inspiración y sepas que puedes llegar tan lejos como lo desees, pero siempre, en cada acto que realices busca la guía de DIOS, tus padres y tu familia. Busca siempre ser feliz.

A BRENDA Y OLGA

Quiero que sepan que tenerlas a ustedes como compañeras de estudio hizo que esta experiencia fuera más grata y placentera. Aprendí de ustedes y espero que también hayan aprendido de mí.

AGRADECIMIENTOS

A MI FAMILIA

Quien ha tenido comprensión, paciencia y tolerancia en mis tiempos de ausencia y que he restado para compartir con ellos a cambio de sumarlos a mis horas de estudio.

A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO

A todos y cada uno porque me recordaron los tiempos de compañerismo, amistad y solidaridad. Valores que sobresalen en el ámbito de estudio y que hicieron que este recorrido fuera motivador, agradable, alegre y perdurable.

A LA EFPEM

Quien me abrió sus puertas para que siguiera en el camino del conocimiento, formación e innovación que hará de mí, una mejor profesional.

A LA USAID

Por brindar este tipo de oportunidades a todas las personas interesadas. Visionarios que desean también un futuro mejor para Guatemala.

ABSTRACT

En este trabajo se presentan resultados que miden el grado de satisfacción de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario, relacionada con las prácticas pedagógicas de los docentes.

Por medio de un cuestionario y la realización de un grupo focal, se recopiló información que da cuenta del sentir de los estudiantes de las carreras de profesorado de Computación e Informática, Química-Biología y Física-Matemática y estudiantes de las licenciaturas en la Enseñanza de Económico Contable, Enseñanza de la Matemática-Física, Enseñanza del Idioma Español y Literatura y Enseñanza de la Química-Biología. Todos los participantes fueron del ciclo 2013 correspondientes al 2º, 6º y 8º semestre de estudio y se les preguntó acerca de los siguientes indicadores: métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, pertinencia curricular de la carrera, competencias profesionales adquiridas y desarrolladas, así como aspectos que los docentes debieran tomar en cuenta a fin de mejorar sus prácticas pedagógicas. A nivel general, el análisis de la información determinó que los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos en su paso por la EFPEM, mientras que los estudiantes que participaron en el grupo focal no lo están. Cabe mencionar que los estudiantes que contestaron el cuestionario pertenecen a los primeros años del profesorado, en tanto que los que realizaron el grupo focal son estudiantes del último año de la licenciatura. Este estudio permitió identificar que a medida que los estudiantes alcanzan un nivel académico más alto, mayor es su insatisfacción educativa, por lo que el polo de satisfacción educativa se torna descendente.

ABSTRACT

In this work are presented the results that measure the level of students satisfaction of the different careers at the Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, daily plan , related to the pedagogical practices of teachers.

By a questionnaire and conducting a focus group, information was collected indicating the feelings of students of Profesorado de Computación e Informática, Química-Biología and Física-Matemática and students of Licenciatura en la Enseñanza de Económico Contable, Enseñanza de la Matemática-Física, Enseñanza del Idioma Español y Literatura y Enseñanza de la Química-Biología. All participants were from the 2013 cycle in the 2nd , 6th and 8th semester of study and were asked about the following indicators: teaching and learning methods used , assessments , curricular pertinence of career, professional skills acquired and developed well as aspects that teachers should take into account in order to improve their pedagogical practice. Overall, the data analysis determined that the students surveyed feel satisfied as they pass through the EFPEM , while students who participated in the focus group don't feel satisfied. It is noteworthy that students who answered the questionnaire belong to the early years of the career, while those who made the focal group are seniors to graduation. This study allowed to identify that as more students reach higher academic level, their educational dissatisfaction increases, so that the pole of educational satisfaction becomes descending.

Contenido

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. PLAN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 ANTECEDENTES	3
1.2. PLANTEAMIENTO Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	13
1.3. OBJETIVOS	16
OBJETIVO GENERAL.....	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. JUSTIFICACIÓN	17
1.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN	18
1.6. HIPÓTESIS	19
1.7 VARIABLES	19
1.8. METODOLOGÍA.....	24
1.8.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	24
1.8.2. TÉCNICAS.....	24
1.8.3 INSTRUMENTOS.....	24
1.9 SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.9.1 POBLACIÓN.....	25
1.9.2. MUESTRA.....	25
1.9.3 TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	27
CAPÍTULO II	29
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	29
CALIDAD.....	29
CALIDAD EDUCATIVA	30
SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA	32

FACTORES QUE SE RELACIONAN CON LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	33
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON EL SERVICIO EDUCATIVO	37
LAS PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS	38
DOCENTE.....	41
PERFIL DOCENTE	42
PRÁCTICA DOCENTE	43
EVALUACIÓN EDUCATIVA	44
LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE	47
CAPÍTULO III PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	48
PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS.....	49
SATISFACCIÓN EDUCATIVA.....	61
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	75
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	88
ANEXO NO. 1	89
ANEXO NO. 2	98
ANEXO NO. 3	99
ANEXO NO. 4	100
ANEXO NO. 5	101
ANEXO NO. 6	102
ANEXO NO. 7	103
ANEXO NO. 8	104
ANEXO NO. 9	115
ANEXO NO. 10	118

ANEXO NO. 11	119
APÉNDICE	126
BASES PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA A LAS PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS DEL DOCENTE UNIVERSITARIO DE EFPEM	127

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se deriva de la inquietud de estudiar la satisfacción educativa como un indicador de la calidad de la Educación Superior en las carreras que ofrece la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media, EFPEM, con el propósito de conocer el nivel de complacencia educativa que predomina en los estudiantes y los factores que inciden en el beneficio o afectan a este indicador.

Para lograr dicho propósito, el estudio se realizó con estudiantes del 2do, 6to y 8vo. semestre del profesorado de Computación e Informática, Química-Biología y Física-Matemática y estudiantes de las licenciaturas en la Enseñanza de Económico Contable, Enseñanza de la Matemática-Física, Enseñanza del Idioma Español y Literatura y Enseñanza de la Química-Biología de la EFPEM, quienes participaron organizados en dos grupos, el primero de ellos contestando un cuestionario auto dirigido y el segundo grupo realizando un grupo focal.

La investigación planteó el estudio de la Satisfacción Educativa relacionada a las prácticas pedagógicas del docente universitario, por lo que el objetivo general se orientó a contribuir con la calidad educativa de la EFPEM, mediante la aplicación de buenas prácticas pedagógicas por parte del docente; y los objetivos específicos se encauzaron a obtener información que permitiera conocer la percepción de los estudiantes en cuanto a su nivel de satisfacción académica, determinar si las prácticas pedagógicas de los docentes influyen en su satisfacción, encontrar los aspectos que los docentes deben tomar en cuenta a fin de mejorar esas prácticas y elaborar las bases para implementar una estrategia de intervención educativa pretendiendo con los resultados obtenidos, brindar a la EFPEM, información confiable y pertinente en la toma de decisiones y la implementación de estrategias para que los docentes actualicen, innoven y cambien sus prácticas pedagógicas.

El presente informe de tesis se divide en cinco capítulos. En el capítulo 1, se presentan los antecedentes relacionados con investigaciones a nivel mundial respecto a la calidad y pertinencia de los estudios a nivel superior, los antecedentes propios sobre la situación actual que enmarca la educación guatemalteca, resaltando la importancia de la calidad educativa, especialmente en ese nivel y la metodología utilizada para la recolección de la información.

En el capítulo 2, se expone el marco teórico, que constituye un referente sobre lo que engloba la relación entre “satisfacción educativa” y “prácticas pedagógicas” aplicado a la educación superior. En el capítulo 3 se describe la presentación de los resultados. Esta parte del informe, incluye la presentación gráfica de los datos que provienen de la información obtenida en la aplicación de los instrumentos de investigación y la percepción de los sujetos que integraron la unidad de investigación.

El capítulo 4, contiene la discusión de los resultados de la investigación y las conclusiones en las cuales se resumen los hallazgos y aportes más importantes; además se plantean las recomendaciones con miras a contribuir al mejoramiento de la calidad docente de la EFPEM y las bases para una propuesta de estrategia educativa comprendiendo los componentes: clases teóricas, clases prácticas, evaluación y desempeño profesional, en la cual se sugieren acciones que el docente deberá realizar con el fin de mejorar no solo las prácticas educativas a implementar en su desempeño docente diario, sino la satisfacción estudiantil.

Se pretende con la presente investigación, brindar a la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media, un aporte significativo en la búsqueda del mejoramiento de la calidad institucional y de la satisfacción educativa de los estudiantes, asimismo, se espera que este estudio sea una fuente de motivación para profundizar en investigaciones relacionadas con la temática abordada.

CAPÍTULO I. PLAN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

Con el propósito de fundamentar sobre la presente investigación, se reseñan algunos antecedentes describiendo estudios recientes realizados y relacionados con el tema principal que es, la Satisfacción educativa de los estudiantes, relacionada con las prácticas pedagógicas del docente universitario.

Garduño Estrada & Flores Lucero, (2007). Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de Puebla. Investigación Institucional. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, México.

En esta investigación, la población estuvo conformada por las 30 escuelas normales del estado de Puebla, tanto de financiamiento público como privado. Se seleccionaron de manera aleatoria a seis escuelas normales, las cuales formaron la muestra inicial considerando para ello, el nivel de marginación (alto, medio, bajo) y el tipo de financiamiento (público, privado). Para esta investigación se realizó la construcción y validación del instrumento de investigación denominado "Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes Normalistas (CSEN)". Cada reactivo responde en relación a los aspectos de *expectativas, satisfacción e importancia* con el empleo de una escala tipo Likert de 1 a 5. De manera general el modelo hipotetiza que la *satisfacción* del estudiante de las escuelas normales del estado de Puebla está explicada de manera directa por el *promedio escolar; el cumplimiento de expectativas; la infraestructura; la organización y clima institucional; el proceso de enseñanza-aprendizaje*; y por los *logros personales*. Asimismo, se observa que los *servicios de la institución* afectan directamente al *proceso de enseñanza-aprendizaje* y de manera indirecta a la *satisfacción*. Finalmente, el modelo señala que la variable

satisfacción es una determinante de la *fidelidad* de los estudiantes con la institución.

Salinas, Morales & Martínez, (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. Investigación Institucional. Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.

El proceso investigativo da énfasis a que la satisfacción del estudiante constituye el eje central de la misma, porque todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, señalando principalmente a la docencia, es centrada en él. La muestra contenía el 50.2% de estudiantes menores de 20 años, frente al 41.4% correspondiente al grupo de edad de entre 21 y 25 años. En este estudio se le interrogó al estudiante sobre su perfil para determinar su óptica, así mismo sobre la actitud del profesor y la planeación docente de la asignatura, como también los servicios que recibe de la universidad a través de la carrera a la que está inscrito. Finalmente se le pidió que repartiera a través de una encuesta, 100 puntos entre los distintos apartados para determinar la importancia que le da los servicios que recibe. En los resultados obtenidos se pudo determinar que es la actitud del profesor la que sobresale en el interés del alumno. Al determinar las variables que más influyen en la satisfacción de cada uno de los apartados se pudo concluir que: los factores más importantes a la hora de determinar que un estudiante este satisfecho con la actividad docente es la *Actitud del Profesor*, en la planeación docente de la asignatura que sea adecuada la *Revisión de los Exámenes*. El factor más importante en la UAMAC es la *Condición de la Aulas* y finalmente, para la satisfacción con el servicio que brinda la Universidad, lo más importante es la *Adecuación e Información que se da de los Servicios* que esta presta.

Rivera Aguilar, (2008). La práctica docente y la formación recibida en la evaluación de la calidad educativa de Educación Media Superior. Tesis de Maestría. Escuela Normal Superior de Hermosillo, México.

El objetivo del estudio lo constituyó realizar una evaluación de la calidad de la educación Media Superior contemplando las variables de práctica docente y formación recibida principalmente, así como de otras relacionadas con las condiciones de trabajo y clima organizacional, infraestructura y capacitación; de acuerdo con la propia perspectiva de los docentes y los alumnos. La investigación se encuentra desarrollada bajo el enfoque del paradigma mixto y es de tipo descriptiva. Los sujetos de estudio lo conformaron el personal docente y los estudiantes de 2º, 4º. Y 6º semestre adscritos al ciclo escolar 2007-2008. El proceso de recolección de datos se efectuó entre noviembre del 2007 y mayo del 2008 aplicando cuestionarios a docentes y alumnos. También se realizaron entrevistas al director y se desarrolló un grupo focal con docentes y otro con alumnos. Entre los elementos evaluados se encuentra el trabajo docente que presenta como resultado desde la percepción del alumno que el principal aspecto a mejorar en el proceso educativo son las estrategias de aprendizaje por parte del docente, seguido de la afirmación que señala que la capacitación recibida por los mismos también se debe mejorar así como el sistema de evaluación institucional es otro aspecto a mejorar y finalmente que existen un problema de comunicación entre maestros y alumnos que debe resolverse.

Universidad de Valladolid, (2008). *Percepción de los estudiantes universitarios de educación, respecto al uso de metodologías docentes y el desarrollo de competencias ante la adaptación del EEES: datos de la universidad de Valladolid.*

Universidad de León, Universidad de Valladolid, España.

Es importante resaltar que el resultado fue la obtención de la percepción de los alumnos sobre el uso de metodologías docentes y el desarrollo de competencias ante la adaptación y armonización al Espacio Europeo de

Educación Superior (EEES). La muestra de alumnos participantes en el estudio estuvo compuesta por 309 estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad de Valladolid (UVA). Los resultados indican diferencias estadísticamente significativas en muchas de las variables dependientes analizadas en función de la especialidad (Maestro en Audición y Lenguaje, Educación Especial, Educación Infantil, Educación Primaria, Lengua Extranjera y Psicopedagogía) y el curso. Los resultados obtenidos varían en relación a aquellas metodologías que consideraban que más les habían ayudado a obtener mejores resultados de aprendizaje. Se destaca la comunicación con el profesorado fuera de clase, la formación teórica y realización de lecturas obligatorias de artículos y libros científicos. Igualmente los alumnos perciben que su nivel de competencias (instrumentales, sistémicas y personales) mejora en los primeros niveles educativos, sin embargo esta percepción disminuye gradualmente. Otro dato de interés es resaltar cómo los alumnos consideran que la comunicación fuera de clase con el docente es óptima para su aprendizaje, así como la utilización de la plataforma virtual educativa *Moodle* como herramienta de tutoría y guía de la docencia.

Universidad de Cartagena, (2010). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Investigación Institucional.

Sin duda alguna, lo valioso del estudio fue la evaluación de la calidad del servicio ofrecido por la Universidad de Cartagena, en las distintas unidades académicas de la Facultad de Ciencias Económicas, mediante las percepciones y las expectativas de los estudiantes, haciendo uso de ecuaciones estructurales. La población objeto de análisis la conforman los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena en cada uno de sus programas: Economía, Administración Industrial, Administración de Empresas y Contaduría

Pública, muestra que equivale a 1,877 personas. Cabe aclarar que la muestra fue seleccionada del tercer semestre hasta el último semestre de cada programa, puesto que se considera que el estudiante ya ha pasado cierto tiempo, aproximadamente un año, interactuando y recibiendo los servicios de la universidad; tiene una percepción más clara sobre la calidad de éstos y demostrará un nivel de satisfacción más objetivo. En esta investigación se estructuró una encuesta con 21 ítems, la cual fue aplicada a una muestra representativa de 178 estudiantes. Como resultados obtenidos, se pudo evidenciar las relaciones directas e indirectas entre las variables latentes; por ejemplo, el efecto directo que tiene la *calidad del servicio académico percibido* sobre el *valor percibido por el estudiante* y la *satisfacción del estudiante*, y esta última variable, a su vez, afecta directamente la *intención de seguir estudiando* y la *intención de recomendar a la universidad*. Por lo tanto, la *calidad del servicio académico percibido* podría afectar indirectamente la *intención de seguir estudiando* y la *intención de recomendar a la universidad* a través de la *satisfacción del estudiante*.

Universidad de Guadalajara, (2010). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés*, Investigación Institucional. Universidad de Guadalajara, México.

Los resultados del estudio constituyó identificar el nivel de satisfacción académica y los aspectos que se asocian con la satisfacción e insatisfacción académica de los estudiantes de la Licenciatura en Didáctica del Francés de la Universidad de Guadalajara. El estudio se llevó a cabo con una muestra compuesta por estudiantes de los últimos dos semestres de la licenciatura así como los egresados de 3 generaciones de reciente egreso. Para medir el nivel de satisfacción se utilizó el cuestionario de Satisfacción Académica utilizado por Conesa (1990). El número total de sujetos evaluados fue de 50. La distribución porcentual de la muestra en función del sexo correspondió al sexo femenino el 84% (42 participantes) y

al masculino el 16% (8 participantes). El 52% de los participantes (26 sujetos) correspondió al rango de edad de entre 20-24 años; el 38% (19 sujetos) de entre los 25-29 años; el 6% (3 sujetos) tenía entre 30-34 y el 4% (2 sujetos) 35 años o más. En cuanto a las variables e indicadores, se puede observar que los sujetos participantes asociaron 14 de los 24 indicadores con niveles altos de satisfacción. Los indicadores calificados altos fueron la cantidad de conocimientos adquiridos; el nivel de conocimientos adquiridos; el logro de objetivos; los trabajos realizados (todos ellos integrados en la variable proceso académico); la calidad de enseñanza impartida, competencia del profesorado (indicadores integrados a la variable docencia); las expectativas sobre desarrollo personal y profesional, las expectativas de cambio de estatus por estudiar una carrera, las expectativas por la aplicación de conocimientos en la vida profesional (de la variable desarrollo personal y profesional); la relación profesor-alumno (perteneciente a la variable relaciones interpersonales); la iniciativa personal en los trabajos realizados (variable implicación con la carrera); la percepción sobre las materias estudiadas, la percepción sobre la calidad de prácticas realizadas y la percepción sobre la cantidad de prácticas realizadas (indicadores integrados a la variable aspectos curriculares y administrativos).

Los resultados indican que los sujetos tienen altos niveles de satisfacción con su trayectoria académica en la Universidad con los aspectos relacionados al proceso académico, la docencia, el desarrollo personal y profesional, la implicación con la carrera; y altos niveles de insatisfacción con la organización administrativa.

Romo, Mendoza & Flores, (2011). *Relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, evaluadas con ecuaciones estructurales: El caso de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua*. Investigación Institucional. Universidad Autónoma de Chihuahua, México.

Este trabajo de investigación aborda el papel que juega la satisfacción estudiantil como indicador clave de la calidad en el servicio educativo prestado por una institución pública de educación superior, es este caso la Facultad de Filosofía y Letras (FFYL) de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Los objetivos específicos son caracterizar y evaluar las relaciones entre los constructos bajo estudio, así como demostrar su asociación y dependencia, usando para ello un sistema de ecuaciones estructurales. El diseño de la investigación es transversal causal, con un solo corte en 2011, a través de un muestreo probabilístico aleatorio sobre 170 estudiantes de la FFYL pertenecientes a seis licenciaturas, midiéndose los constructos principales con escalas de intervalo diseñadas exprofeso. Los datos se sujetaron a un análisis factorial exploratorio para detectar estructuras subyacentes y posteriormente se contrastó el modelo teórico con ecuaciones estructurales, bajo un análisis factorial confirmatoria.

Los efectos sugieren que la satisfacción estudiantil con los servicios educativos es un indicador clave de la calidad educativa institucional por lo que cualquier programa de mejora de la calidad educativa deberá ser acompañado con mediciones de la satisfacción estudiantil. El análisis factorial exploratorio permitió encontrar cuáles son los factores más importantes de la satisfacción estudiantil y el análisis factorial confirmatorio estableció la magnitud de las relaciones causales entre los constructos bajo estudio. La implicación práctica de este trabajo conlleva a concluir que la calidad educativa no puede eludir la satisfacción de los estudiantes, considerados como sus principales usuarios, proveyendo además una base para que futuras investigaciones examinen a mayor profundidad las relaciones entre calidad educativa y satisfacción estudiantil y permitan formular políticas y programas de calidad basados en la búsqueda de la satisfacción de los estudiantes.

Blázquez, Chamizo, Cano & Gutiérrez, (2011). *Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. Investigación Institucional. Universidad de Castilla-La Mancha, España.*

La investigación se centra en uno de los apartados que debe tener todo SGIC (Sistemas de Garantía Internos de Calidad) y concreta la información sobre la satisfacción de los estudiantes, también hace referencia a que actualmente hay pocos estudios validados sobre cómo medir el bienestar dentro del ámbito universitario, este antecedente los ha hecho llevar adelante esta investigación ofreciendo unos indicadores para medir la calidad de vida universitaria de los estudiantes de Ciencias Empresariales o de Administración y Dirección de Empresas de la Facultad de Ciencias Sociales de Talavera de la Reina. El objetivo es determinar cuáles son los aspectos que mayor impacto tienen en la satisfacción del estudiante y por tanto, cuáles son los que se deberían tener en cuenta en un SGIC. Además, en el modelo se añaden determinadas variables con el fin de analizar las consecuencias que una alta calidad de vida universitaria desencadena en la universidad. En particular, se analiza la repercusión respecto a la recomendación positiva, la identificación con la universidad y la calidad de vida global de los alumnos. La recogida de información se realiza mediante encuesta online, tratando de aprovechar al máximo las ventajas que poseen los entornos virtuales de interacción con el alumnado. Como resultados se tiene que la calidad de vida universitaria está determinada de una forma muy parecida tanto por la *Satisfacción con los aspectos docentes* como por la *Satisfacción con los aspectos sociales*, puesto que el tamaño de los efectos es similar en ambos casos. Finalmente, se identifican los efectos de la calidad de vida universitaria. Los resultados muestran que la satisfacción global del alumno universitario repercute en su calidad de vida global y en su identificación con la institución, pero de forma más destacada en la recomendación realizada. Este aspecto es importante para las universidades que tratan de atraer un mayor número de alumnos,

puesto que puede considerarse que los alumnos actuales son un canal personal de comunicación muy importante, siempre que su valoración global del período universitario sea positiva.

Jiménez, Terriquez & Robles, (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Investigación Institucional. Universidad Autónoma de Nayarit, México.

Posterior a ello, resumir el proceso seguido. Dicha investigación se realizó con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios en el que participan; para ello, se diseñó y aplicó una encuesta a 960 estudiantes, cuyos resultados se presentaron en dos categorías, nivel de importancia y grado de satisfacción. Para esta investigación se construyó un instrumento denominado cuestionario de satisfacción de estudiante que permitió generar información básica. El cuestionario estuvo compuesto por dos secciones: importancia y desempeño, que en su conjunto sumaron 35 preguntas, 5 para ver el nivel de importancia que le otorgaron los estudiantes y 30 para conocer el grado de satisfacción respecto a los aspectos comprendidos en el plan de estudios de la licenciatura que están cursando. Los resultados obtenidos de los 960 estudiantes encuestados señalan que el aspecto más importante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes. En la segunda parte de la encuesta, con igualmente 30 preguntas se evaluó la satisfacción del estudiante en relación a cinco aspectos: unidad de aprendizaje (5 preguntas), metodología (5 preguntas), infraestructura (3 preguntas), desempeño de los profesores (10 preguntas) y desempeño de los estudiantes (7 preguntas); considerándose como opciones de respuesta: muy insatisfecho, insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho y muy satisfecho. El resultado de la investigación señala que el promedio

general de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, es del 58 por ciento, mismo que de manera detallada se observa que el desempeño de los estudiantes fue el aspecto mejor evaluado (68%), seguido del desempeño de los profesores (64%); unidad de aprendizaje (62%), metodología (53%) e infraestructura (41%).

Universidad Estatal de Sonora, (2012). *Estudio de Satisfacción de los Estudiantes 2012*. Investigación institucional.

Como parte de la búsqueda de la mejora continua la Universidad Estatal de Sonora, México, somete todos los años a evaluación los servicios que la UES brinda a sus estudiantes. Las áreas evaluadas para conocer la satisfacción del estudiante en la prestación de dichos servicios son: área de control escolar, biblioteca, gestión académica, salas de cómputo y autoacceso y las instalaciones docentes en general. Dichos servicios de manera integral con el desarrollo de los procesos académicos, deben propiciar un escenario adecuado para la formación integral de la población escolar. El instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto por 23 reactivos graduados por la escala de Likert que va de 1 a 5 puntos, donde se registra de muy insatisfecho a muy satisfecho. Las áreas de servicio evaluadas son: control escolar; biblioteca; centro de cómputo, instalaciones docentes y gestión académica. Por otra parte, se incluye al final de cada área de servicio una pregunta abierta para registrar comentarios que permitan mejorar el servicio prestado. Para la aplicación y recopilación de datos, los cuestionarios fueron aplicados por los enlaces de unidad académica de los estudios institucionales y la Coordinación de Evaluación Institucional. A la muestra de alumnos de cada unidad académica y programa educativos se le aplicó para este ejercicio un cuestionario electrónico virtual. El resultado del indicador de satisfacción de estudiantes a nivel institucional fue del 79.4%, disminuyendo en 1.7% en relación al 81.1% obtenido el año anterior, siendo éste un nivel de

satisfacción todavía considerable dentro del rango de bueno. El área de servicio con el más alto nivel de satisfacción es biblioteca con el 84.3%; siguiendo la gestión académica con 81.5%, y control escolar con un 77.9%.

1.2. PLANTEAMIENTO Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Mejorar la calidad de la educación es un tema que atañe a todos los niveles educativos constituidos y reconocidos dentro del sistema educativo guatemalteco y en este punto, la educación superior no es la excepción. Aunque el sistema educativo universitario en Guatemala no es regulado por entes rectores como el Ministerio de Educación, el hecho de que la educación brindada en ese nivel resulte pertinente y responda a las necesidades y demandas del siglo XXI, constituye motivo de análisis y reflexión, sobre todo el tipo de formación que está recibiendo el estudiante universitario. “La educación superior se enfrenta en este siglo a demandas cada vez más grandes por la importancia que tiene en la formación de cuadros dirigentes para el desarrollo sociocultural, económico y político de los países, así como por el impacto que produce en la construcción del futuro de las naciones” (UNESCO, 2008).

Actualmente, la formación de los estudiantes a nivel superior, desafía a los docentes universitarios a reflexionar en sus prácticas educativas.

“El mundo de hoy requiere maestros con una gran capacidad de decidir autónomamente el contenido de lo que se enseña y, por supuesto, también del modo de enseñar. Dado que la ciencia y los valores humanos han perdido la rigidez y la homogeneidad que tuvieron en otras épocas, se requiere flexibilidad para interpretar las formas híbridas y cambiantes como se configuran los saberes y las verdades que se consideran válidas y legítimas para que los estudiantes aprendan. La relatividad de dichas verdades y la necesidad de que los estudiantes de hoy aprendan a respetar las diversas culturas y a juzgar e interpretar la complejidad del mundo moderno, hace que los maestros deban ser

formados y tratados como profesionales, con la inteligencia suficiente para decidir y construir el saber pedagógico que exprese tal diversidad y complejidad”. Álvarez (2005).

El anterior escenario constituye una base y a la vez el referente educativo que abre paso a la necesidad de conocer, desde la perspectiva de los estudiantes, si el servicio educativo que la universidad les brinda, responde a sus necesidades, intereses y formación que ellos demandan, es decir, que ante un modelo educativo basado en competencias, es necesario indagar no sólo la pertinencia y eficacia de las estrategias de aprendizaje, enseñanza y evaluación que los docentes aplican en su práctica pedagógica, sino relacionarlo con el nivel de satisfacción de los mismos estudiantes en cuanto a su formación.

Por otro lado, también se manifiesta que “el problema de la validez de las opiniones de los estudiantes en cuanto a la evaluación de la docencia podría estar relacionado con la mejora del aprendizaje”. Álvarez,(1,999).

La clave, en este caso, será poder determinar en qué medida los estudiantes son capaces de percibir mejoras en su aprendizaje como resultado de una práctica docente adecuada. En consecuencia los niveles de satisfacción que los estudiantes manifiesten, tendrán sentido, en la medida en que la propia universidad, sea capaz de utilizar provechosamente la información que se derivan de estas percepciones.

Hoy día, uno de los mayores problemas a los que se enfrenta la educación superior es al hecho de que una gran mayoría de los estudiantes están siendo formados bajo el paradigma de la educación tradicional, este hecho no hace más que evidenciar que existen debilidades en muchos campos del proceso educativo universitario, pero en especial en el sistema de evaluación de la competencia docente. Es por ello que una medida de hecho que permitiría mejorar la calidad de la docencia, pero sobre todo, mejorar la satisfacción de los estudiantes en cuanto a la calidad del servicio educativo que la universidad

brinda, es atender a su voz, porque desde sus perspectivas pueden aportar información que contribuya a alcanzar la calidad educativa e implementar acciones para mejorar su formación académica.

Sin duda no se puede olvidar como bien afirmaron Bedgood y Kwanen 1990 “La perspectiva del alumno es fundamentalmente la visión del cliente, que reclama calidad del servicio señalando lo que le satisface o no y en ninguna circunstancia es la perspectiva del administrador”. Álvarez (2005).

Ante este panorama, se presume que la educación que la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media -EFPEM- brinda, no cumple a la vista de los estudiantes, con los estándares de calidad requeridos porque no responde a sus intereses, necesidades y demandas; por lo que esta investigación trata de responder a la siguiente pregunta:

¿Constituye la satisfacción educativa de los estudiantes, un indicador que debe ser considerado en la elaboración de las bases para una propuesta de estrategia educativa relacionada con las prácticas pedagógicas de los docentes de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para su mejora educativa?

A partir de problema planteado surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la satisfacción educativa de los estudiantes respecto a la formación académica que reciben?
- ¿De qué manera influyen las prácticas pedagógicas de los docentes en la satisfacción educativa de los estudiantes?
- ¿Qué aspectos deben implementar los docentes, desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes, para mejorar sus prácticas pedagógicas?

1.3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Contribuir con la calidad del docente universitario de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la elaboración de las bases para una propuesta de intervención educativa que permita mejorar, desde la perspectiva de satisfacción educativa de los estudiantes, sus prácticas pedagógicas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la satisfacción educativa que tienen los estudiantes de la EFPEM respecto a la formación académica que se les brinda.
- Determinar cómo las prácticas pedagógicas de los docentes universitarios influyen en la satisfacción educativa de los estudiantes.
- Indagar, desde la perspectiva de satisfacción educativa de los estudiantes, los aspectos que los docentes deben tomar en cuenta a fin de mejorar sus prácticas pedagógicas.
- Elaborar las bases para una propuesta de estrategia de intervención educativa que tome en cuenta los elementos pedagógicos que los estudiantes de las diferentes carreras, plan diario, demandan a fin de mejorar las prácticas pedagógicas de los docentes.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Los cambios políticos, sociales, económicos, culturales y tecnológicos plantean nuevas demandas en todos los ámbitos cotidianos, en ese sentido el escenario educativo no es la excepción. Es por ello que un punto de análisis y reflexión lo constituye la formación académica que los estudiantes de las diferentes carreras de la EFPEM están recibiendo ya que en la actualidad se requiere que dicha formación sea congruente con las tendencias educativas del siglo XXI, tanto en términos cuantitativos, ya que se ha tenido que hacer frente a una demanda educativa masiva, como cualitativos, por la mayor exigencia de calidad.

Una de las maneras de valorar la calidad del sistema educativo que la universidad brinda lo constituye la percepción del estudiante, quien viene a ser el centro del proceso educativo aprendizaje- enseñanza-evaluación que se está implementando.

En tal sentido, se considera que las transformaciones que afectan el papel del enseñante y su función social tiene la necesidad de una redefinición de los objetivos de la formación, necesidad de articular la formación disciplinar con formación continua, de equilibrar formación científica y formación profesional, de ampliar una formación pedagógica que contemple aspectos de relaciones cooperativas e institucionales, así como de las nuevas tecnologías y metodologías acercando las relaciones entre la teoría y la práctica. Ferry (1990).

Dado que en Guatemala no es común los estudios de percepción de la calidad tanto en la enseñanza como en los servicios que brindan las instituciones educativas en el nivel superior, qué mejor que recoger la opinión de los actores principales en este proceso como primer paso para involucrarlos en la mejora de la calidad de la enseñanza que reciben.

De igual manera, es conocido que las instituciones educativas, en su gran mayoría, aducen que los profesionales egresados de la EFPEM, no poseen suficientes conocimientos y habilidades que los haga destacarse como profesionales eficientes. La anterior percepción evidencia una debilidad en el proceso de formación de los mismos. Todas estas referencias ameritan realizar un estudio sobre una de las problemáticas universitarias generales, como lo es el tipo de formación que el estudiante recibe y los retos a los que se enfrenta para optar a una educación de calidad, pero desde su propia perspectiva.

Con este estudio se pretende contar con un referente científico cualitativo de la satisfacción académica de los estudiantes, relacionado con las prácticas pedagógicas de los docentes de las diferentes carreras que ofrece la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario. También se pretende realizar las bases para una propuesta de mejora de dicha práctica pedagógica a partir de sus propias percepciones.

Los resultados de esta investigación ayudarán a fortalecer y a mejorar las prácticas pedagógicas de los docentes que imparten clases en la EFPEM, contribuyendo en la satisfacción académica de los estudiantes.

1.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con los objetivos del estudio y la naturaleza del problema planteado, se trata de una investigación de campo de carácter descriptivo por cuanto se aborda una problemática referida a una realidad y la información requerida se obtiene directamente de ella.

1.6. HIPÓTESIS

Por tratarse de una investigación descriptiva, no aplica la hipótesis.

1.7 VARIABLES

- Satisfacción educativa
- Prácticas pedagógicas

Definición teórica	Definición operativa	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
<p>Relación entre la satisfacción que genera en una persona o grupo, su proceso educativo y la calidad de la propia educación como espacio amplio de los aprendizajes para la vida, es decir aquellos aprendizajes que superando su estrecha relación con las distintas disciplinas se ubican en el desarrollo progresivo de cada persona dándole un sentido más pleno a su realidad de</p>	<p>Conversación de los estudiantes. Intercambio de información con estudiantes.</p>	<p>Valoración, percepción y complacencia de los estudiantes sobre las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complacencia con el plan de estudios de la carrera. • Complacencia con la coordinación de los programas de los cursos de la carrera. • Complacencia con las actividades 	<p>- Investigación documental -Revisión de materiales -Entrevista a Estudiantes -Grupos de discusión con estudiantes -Conversación informal con Estudiantes</p>	<p>Cuestionario guiado a los estudiantes de las diferentes licenciaturas de la EFPEM, plan diario. Guía del grupo focal.</p>

<p>persona inserta en un contexto y circunstancias determinados. (Juan B. Arrien).</p>		<p>extraacadémicas de la carrera</p> <ul style="list-style-type: none">• Complacencia con la adquisición de conocimiento y destrezas desarrolladas.• Complacencia con el dominio de las técnicas de trabajo y desarrollo cognitivo, procedimental y actitudinal alcanzado.		
--	--	---	--	--

Definición teórica	Definición operativa	Indicadores	Técnicas	instrumentos
<p>Son procedimientos, acciones y estrategias que permiten regular las interacciones en el aula de clase, a través de lo que el docente enseña, ayuda a construir y darle significado, configurando su existencia como sujeto que interactúa en una subcomunidad aportando el desarrollo cultural. (A. Zabala).</p>	<p>Apreciación escrita por parte de los estudiantes, sobre las prácticas pedagógicas de los docentes de la EFPEM.</p> <p>Lectura de documentos.</p> <p>Análisis de documentos.</p>	<p>Complacencia y valoración de los estudiantes sobre el desempeño docente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de la enseñanza aplicada en la carrera. • Estrategias de aprendizaje implementadas por los docentes. • Sistema de evaluación aplicado por los docentes. • Asesoramiento y acompañamiento 	<p>- Investigación documental</p> <p>-Revisión de materiales</p> <p>-Entrevista a Estudiantes</p> <p>-Grupos de discusión con estudiantes</p> <p>-Conversación informal con Estudiantes</p>	<p>Cuestionario guiado a los estudiantes de las diferentes licenciaturas de la EFPEM, plan diario.</p> <p>Guía del investigador</p>

Definición teórica	Definición operativa	Indicadores	Técnicas	instrumentos
		pedagógico brindado. <ul style="list-style-type: none">• Calidad de la formación recibida a lo largo de la carrera.		

1.8. METODOLOGÍA

1.8.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

El método utilizado en la investigación fue el empírico-descriptivo porque se partió de la observación de un problema y se describieron hechos relacionados con él, realizando para ello un trabajo de campo, permitiendo la obtención y elaboración de los datos empíricos y el conocimiento de los hechos fundamentales que caracterizaron a ese fenómeno objeto de estudio que permitió cumplir con los objetivos que desde el inicio de la investigación fueron planteados.

1.8.2. TÉCNICAS

- Investigación documental
- Revisión de textos de apoyo didáctico
- Entrevista a estudiantes
- Observación
- Grupos de discusión con estudiantes
- Grupo focal
- Conversatorio semiestructurado con estudiantes.

Fue utilizada la técnica de la discusión en grupo o *grupo focal* para estudiantes de las diferentes licenciaturas así como entrevistas estructuradas para los estudiantes del profesorado de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario.

1.8.3 INSTRUMENTOS

Los instrumentos que se aplicaron para la recolección de los datos fueron:

- Cuestionario estructurado
- Guía estructurada del investigador para la realización del grupo focal

1.9 SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.9.1 POBLACIÓN

La población objeto de esta investigación la constituyen estudiantes del profesorado en Computación e Informática, del profesorado de Química-Biología y del profesorado de Física-Matemática.

También estudiantes de las licenciaturas en la Enseñanza de Económico Contable, Enseñanza de la Matemática-Física, Enseñanza del Idioma Español y Literatura y Enseñanza de la Química-Biología.

1.9.2. MUESTRA

Fue utilizado un muestreo por conveniencia (El muestreo de o por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador) y se realizó con la participación de estudiantes del profesorado de Computación e Informática, Química-Biología y Física-Matemática y estudiantes de las licenciaturas en la Enseñanza de Económico Contable, Enseñanza de la Matemática-Física, Enseñanza del Idioma Español y Literatura y Enseñanza de la Química-Biología. Todos los participantes fueron del ciclo 2013 correspondientes al 2º, 6º y 8º semestre de estudio.

Fueron establecidos los criterios generales y específicos de inclusión. El criterio general fue que los participantes debían ser estudiantes de la Escuela de Formación de Enseñanza Media de las diferentes carreras. El criterio específico

fue que los participantes fueran estudiantes tanto del profesorado como de la licenciatura (primeros y último año de estudio) partiendo del supuesto que ambos grupos tendrían percepciones y experiencias educativas distintas.

Por ser una muestra por conveniencia se seleccionó a interés del investigador el siguiente grupo de estudiantes:

I grupo

- 12 estudiantes del segundo semestre del profesorado de Computación e Informática.
- 8 estudiantes del tercer semestre del profesorado en Física-Matemática.
- 4 estudiantes del tercer semestre del profesorado en Química-Biología.

El número total de participantes fue de 24 estudiantes a quienes se les brindó un cuestionario estructurado y auto dirigido con 17 ítems para contestar.

II grupo

- 1 estudiante del cuarto semestre de la licenciatura en Económico Contable.
- 1 estudiante del cuarto semestre de la licenciatura en Enseñanza de la Matemática-Física,
- 1 estudiante del cuarto semestre de la licenciatura en Enseñanza del Idioma Español y Literatura
- 4 estudiantes del cuarto semestre de la Licenciatura en Enseñanza de la Química-Biología.

El número total de participantes fue de 7 estudiantes con quienes se realizó el grupo focal.

1.9.3 TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Se utilizaron técnicas cuantitativas como cualitativas. Con relación al cuestionario auto dirigido, cabe mencionar que se utilizaron 17 ítems relacionados con cada uno de los indicadores descritos en el cuadro de las variables. Las respuestas del cuestionario se midieron en una escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta para cada ítem, a los cuales se le asignó los valores que a continuación se muestran:

Alternativa de respuesta	Valor
Totalmente insatisfecho	1
Poco satisfecho	2
Satisfecho	3
Bastante satisfecho	4
Muy satisfecho	5

Después de recoger la información, los datos fueron registrados en una matriz de doble entrada. La primera columna contuvo un código correspondiente a cada uno de los informantes. La primera fila contuvo los códigos correspondientes a cada uno de los ítems. En cada fila se colocó el valor que le asignó cada participante al total de las 17 preguntas de tal forma que cada columna recogió el valor que todos los informantes le asignaron.

En un primer momento, el promedio de los valores que le asignó cada participante a los distintos ítems correspondió al valor total de la satisfacción que generó en cada uno de ellos. Este promedio arrojó un índice de satisfacción para cada indicador y fue calculado mediante la siguiente fórmula:

$$I = \frac{\sum_{i=1}^{24} .X_i .F_i .}{N_1}$$

La interpretación de la anterior fórmula es la siguiente:

I= índice del ítem

X_i = valor asignado a cada respuesta

F_i = cantidad de personas que escogieron cada respuesta

N_1 = todas las personas encuestadas.

En un segundo momento, el promedio de los valores que le asignaron todos los participantes a cada uno de los indicadores, arrojó la satisfacción que genera en cada uno de ellos. Pero para ambos casos se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Figura No.1

Grado de Acuerdo o desacuerdo		
TI	Totalmente insatisfecho	Entre 0 y 1
PS	Poco satisfecho	Entre 1.01 y 2
S	Satisfecho	Entre 2.01 y 3
BS	Bastante satisfecho	Entre 3.01 y 4
MS	Muy satisfecho	Entre 4.01 y 5

En la segunda fase de la investigación se aplicó la metodología con un grupo focal. La técnica cualitativa permitió plantear y discutir temas generales y al mismo tiempo particulares. Las interrogantes se hicieron dirigidas a aspectos contruidos más desde la subjetividad de las personas entrevistadas, sus propias vivencias y percepciones lo que permitió captar sus pensamientos y sentimientos. En este caso, la utilización del grupo focal permitió que los estudiantes hablaran desde su propia interpretación de los hechos y hablaron sobre sus sentimientos.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La revisión bibliográfica sobre la satisfacción laboral, permitió recopilar información para sustentar la investigación a realizar. A continuación se presentan los principales conceptos y relaciones asociados con el citado tema:

CALIDAD

Uno de los procesos más relevantes en el ámbito educativo es el de calidad y calidad educativa. La definición conceptual de la calidad comprende diversa acepciones por las cuales abordar su significado y relevancia. Un primer acercamiento conceptual la define como la obtención de beneficios en torno a la satisfacción de necesidades de personas, como resultado de un proceso sistemático, de esta manera Lepeley (2005) afirma que la calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Así, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores o clientes o usuarios.

Calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un producto o servicio. En otros términos, la calidad es un camino, no un destino, el cual se debe ir construyendo con base en la intervención de todas las áreas que conforman determinado proceso.

Sin embargo, en otra perspectiva y de acuerdo con el propio autor, la calidad se proyecta más allá de la satisfacción de necesidades, se visiona en los resultados obtenidos de todo un organizado proceso de intervención de las personas participantes en la actividad de las organizaciones. Así que la calidad no solo es una característica de un producto o servicio, es el resultado de un proceso integral que abarca toda la organización. La calidad comienza en el

liderazgo e incluye el compromiso y la responsabilidad de cada persona que interviene en un proceso productivo para satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores y clientes.

CALIDAD EDUCATIVA

Al extrapolar los fundamentos de calidad anteriormente mencionados al plano educativo, podemos encontrar que el término de calidad educativa es muy amplio y con distintos significados que en la mayoría de las ocasiones no son los suficientemente explícitos para entenderlos o bien delimitarlos.

Según Yzaguirre (2005), hablar de “calidad de la educación” incluye varias dimensiones y enfoques, complementarios entre sí. La primera dimensión es la eficacia: una educación de calidad es aquella en que los alumnos realmente aprenden lo que se supone, deben aprender.

La segunda dimensión, complementaria de la anterior, está referida a qué es lo que aprenden los estudiantes en el sistema y a su pertinencia en términos individuales y sociales. Finalmente, una tercera dimensión es la que se refiere a los procesos y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa.

Según Egido y Haug (2006), al hablar de calidad, implícita o explícitamente se hace referencia a la evaluación. Los autores refieren que calidad y evaluación son conceptos estrechamente relacionados y si se evalúa, se hace con algún criterio cualitativo.

De esta manera y de acuerdo con Molinar (2007) es necesario tomar en cuenta que no sólo se trata de que existan maneras distintas, sino que hay maneras antagónicas de entender la calidad.

Como lo indica el propio autor, nuestra idea de calidad debería considerar, en primer lugar, dos espacios diferentes en los cuales se da la formación escolar: los

contenidos y las prácticas deliberadas que se dan en los planteles escolares. Mientras los contenidos se expresan en programas, en el currículum y en los materiales, las prácticas nutren más que frecuentemente un aprendizaje ilícito que se da a partir de las relaciones, de la jerarquía dentro de los ambientes institucionales. Si bien por un lado los contenidos educativos son de relevancia para la calidad, lo son mucho más las prácticas o acciones llevadas a cabo por sus actores educativos.

De esta forma se enfatiza una vez más la consideración de las personas, sus prácticas y relaciones como factores determinantes dentro del proceso de calidad educativa en las instituciones escolares.

Dentro de los principales actores educativos se encuentra la figura del alumno, quien es sin duda alguna un beneficiario y participante de la calidad. En este caso, su participación es crucial en el proceso educativo como principal elemento a consideraren la mejora de la calidad educativa por parte de los otros actores involucrados, los docentes.

De igual manera, la autor argumenta que el movimiento hacia una mejor calidad educativa debe partir del propósito de satisfacer al beneficiario al que juzga sobre la calidad del servicio que ofrecemos-. Para lograrlo, es necesario conocer mejor sus necesidades, sus expectativas, sus preocupaciones, sus insatisfacciones respecto al servicio que estamos ofreciendo. Por lo que es necesario que el beneficiario conozca y participe en lo que nosotros estamos tratando de hacer por mejorar la calidad de nuestro servicio.

En este punto en particular, es entonces pertinente reconocer la importancia de elevar la calidad de la educación mediante procesos que permitan brindar información relevante para la solución de los problemas existentes y sobre todo para conocer a detalle el estado de la práctica docente y la formación recibida.

La consideración de evaluar la calidad educativa mediante la práctica docente y la formación recibida implicará no solo la elaboración del proceso evaluativo, sino la elaboración de propuestas innovadoras de mejora continua de la calidad, que a su vez cumplan con las expectativas de todos los beneficiarios de la institución, basadas en la mejora y en los objetivos educativos nacionales. Con base en lo establecido por la Subsecretaría de Educación Superior (2007) en el ámbito gubernamental educativo, la calidad se traduce en servicios eficaces, oportunos, transparentes que buscan siempre la innovación y la mejora continua que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios, con estricto apego al marco normativo y a los objetivos del Plan Nacional de Educación 2001-2006.

SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA

Mejías, Reyes y Maneiro (2006) señalan que, en términos generales, al hablar de calidad de un servicio, se evalúa el resultado de la comparación entre lo que el cliente espera y lo que recibe. Por ello, la medición de la satisfacción educativa de los estudiantes otorga información que sirve como insumo para el rediseño permanente de los centros educativos (Blanco y Blanco, 2007). Además, esta permite considerar la diversidad y detalles específicos de cada población. De esta manera, las universidades deben prestar especial atención a los protagonistas del proceso educativo, quienes deben ser a su vez, integrantes de la evaluación institucional. Alzate (2008).

Por otro lado, Gento y Vivas (2003) señalan que al hablar de la satisfacción de los clientes externos en la educación superior se está haciendo referencia a la satisfacción de los alumnos, ya que éstos son los destinatarios inmediatos del producto educativo. Así se entiende que el producto educativo, no es un bien tangible, sino más bien el servicio formativo. Flores (2003). Sin embargo, ésta metáfora puede resultar contraproducente ya que al evaluar la satisfacción de los estudiantes ellos pueden ponerse en una posición consumista, esperando que el profesor cumpla un rol de entretenimiento más que uno formativo y esperando

como resultado encontrar un lugar en el mercado laboral más que el convertirse en personas educadas (Lindahl y Unger, 2010).

En esta línea resalta la necesidad de que los estudiantes comprendan que una institución educativa está formada por 'stakeholders', dónde los diferentes actores también tienen expectativas y necesidades. Por ejemplo, Braun y Liedner (2009) señalan que los profesores indican mayores niveles de satisfacción con su trabajo conforme los estudiantes refieren mayores niveles de satisfacción con lo aprendido. Por último, cabe resaltar que Athiyaman (2001) señala que se debe tener mucho cuidado y prestar atención a la información que los estudiantes transmiten socialmente, en conversaciones casuales, ya que al ser un bien intangible, la referencias personales sobre el servicio educativo se convierten en uno de los pocos puntos de referencia reales de este y pueden influir en la elección de universidad de futuros estudiantes.

FACTORES QUE SE RELACIONAN CON LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Bullón (2007) ha señalado que cuando se quiere conocer la satisfacción estudiantil, los alumnos evalúan de forma subjetiva el proceso educativo que han recibido y a la institución educativa en su conjunto, interviniendo expectativas previas a partir de las necesidades y motivaciones que tienen con respecto a su formación académica. Asimismo, Gento (2002) indica que para satisfacer a los estudiantes se debe fijar la atención en las diferentes formas en que se manifiestan sus necesidades educativas, y al logro de las expectativas que la institución ha construido en comparación a otras.

Es así que algunos de los factores relacionados a la satisfacción del estudiante son las expectativas, las necesidades y la motivación, resaltando el Modelo de disconfirmación de expectativas, las necesidades complejas, y la motivación del logro como procesos involucrados.

Sobre las expectativas, Robbins (2009) explica, dentro de las teorías motivacionales, la llamada teoría de las expectativas. Esta afirma que la potencia para que una tendencia se mantenga y actúe de determinada manera depende de la intensidad con la que se espera la respuesta a la acción y lo atractivo que se considere el resultado. Además, habrá más motivación cuando se crea que la acción llevará a una buena evaluación del desempeño. Esto puede verse, por ejemplo, en el caso de los estudiantes que esperan recibir retroalimentación de los profesores sobre su desempeño, logrando saber si realizaron o no un buen trabajo y buscando ejecutarlo mejor.

Por otro lado, Oliver (1993) discute que la satisfacción final del consumidor puede entenderse como el estado en el que se confirman o no las expectativas generadas a partir del consumo que se hizo basado en las impresiones iniciales del producto. En el año 1980, plantea el llamado Modelo de disconfirmación de expectativas en el que señala que los sentimientos de satisfacción son el resultado de la comparación que se realiza después de haber consumido el servicio sobre las expectativas que se tuvieron antes de consumirlo y la percepción que se tiene del desempeño de lo adquirido. Si al momento de realizar esta evaluación, se percibe que el desempeño supera las expectativas, entonces ocurrirá una disconfirmación positiva y los usuarios estarán satisfechos. De la misma forma, si el desempeño se evalúa como inferior a las expectativas, entonces se experimentará una disconfirmación negativa y el resultado será insatisfacción. Por último, la confirmación ocurrirá cuando el desempeño corresponda a las expectativas.

En la misma línea, para McQuitty, Finn y Wiley (2000), las expectativas se definen como predicciones de rendimiento futuro. Los autores sugieren que los productos sobre los cuales se tienen altas expectativas están predispuestos a generar una mayor satisfacción en el consumidor, en oposición a los productos sobre los que se tienen bajas. De la misma forma señalan que si es que existe un grado de disconfirmación después de consumir el producto, la experiencia

llevaría a que esto disminuya en el corto plazo ya que el consumidor habría aprendido sobre la experiencia real, y ajustaría sus expectativas a este conocimiento. La satisfacción ocurriría, entonces, como resultado de la comparación entre las expectativas y la percepción de cómo se llevó a cabo el servicio, donde la disconfirmación tendría un efecto más poderoso para explicar la satisfacción. Por lo tanto, el modelo de la disconfirmación de expectativas asume que los usuarios incorporan las experiencias para modificar sus estándares de comparación, y la satisfacción sería el resultado de la evaluación que compara estos estándares con la percepción de rendimiento del servicio brindado (Bullón, 2007).

En esta línea, Appleton-Knapp y Krentler (2006) indican que se deben considerar dos momentos de evaluación en el estudio de las expectativas, antes de recibir el producto o servicio, y después de la experiencia, ya que la percepción al recibir el servicio puede sesgar la evaluación que se hace. Así, una persona que originalmente tenía expectativas bajas de un servicio, al recibirlo y estar satisfecho, podría decir que su expectativa era positiva, obteniendo un recuerdo sesgado.

Otro de los factores relacionados son las necesidades. De acuerdo con Bullón (2007), las necesidades son el reflejo de lo que se tiene y lo que se quisiera tener. Partiendo de la teoría de las necesidades de Maslow, estas varían según el nivel de urgencia de ser satisfechas y una vez realizadas permiten perseguir el cumplimiento de otras (Maslow, 1991). Por encima de las necesidades fisiológicas y de supervivencia, se encuentran las necesidades cognitivas básicas que responden al deseo de saber y entender, y las necesidades estéticas. Conforme estas se complejizan y se vuelven más personales, empiezan a participar diferentes criterios para poder definir cuando están satisfechas o no, y se plantean metas para poder satisfacerlas. A partir de esto, autores como Braun y Leidner (2009) señalan que la formación de necesidades complejas, como las de evitación y aproximación pueden influir por ejemplo en el tipo de curso o

profesor que un estudiante elige; el profesor que califica más alto puede ser considerado como una herramienta para alcanzar más éxito académico. Dentro de esta misma línea, Austin y Vancouver (1996) han generado una taxonomía de goles personales basándose en el acercamiento o la evitación, y el ambiente.

Así, López Frutos (2005), señala que la motivación es la activación de funciones cognitivas, afectivas y emocionales que dirigen y orientan la acción hacia una meta específica. De la misma forma, Robbins (2009) la define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que se realiza para lograr un objetivo.

El tercer factor relacionado con la satisfacción es la motivación. Dentro de las diferentes teorías motivacionales, Robbins (2009) y Reeve (2009) señalan la teoría de las necesidades de McClelland, que se enfoca en tres tipos de necesidades, de logro, de poder y de afiliación. En otras palabras, en la necesidad de sobresalir o superar estándares, necesidad de hacer que otros se comporten de una forma determinada, y la necesidad de tener relaciones interpersonales cercanas. Resalta entre ellas la necesidad de logro, ya que las personas con un alto nivel de este tipo de necesidad elegirán retos que pongan a prueba su sentido de competencia, es decir, preferirán un ambiente en el que las tareas sean exigentes. En la misma línea, Deci (1996) señala que existe una necesidad innata de alcanzar autonomía o autodeterminación en todas las personas. Esta necesidad intrínseca de competencia o autodeterminación impulsa la búsqueda de nuevos retos y cómo satisfacerlos (Elliot, 2008; Elliot y Dweck, 2007; Deci y Ryan, 1985). Una persona con un alto nivel de motivación en este sentido buscará retos que no sean demasiado sencillos ni demasiado difícil, de manera que le permita adaptarse y generar cambios en sí misma para poder sobrellevar el reto.

Finalmente, Lens, Vansteenkiste, y Simons (en Herrera, 2009) explican el constructo de perspectiva de tiempo futuro como la distancia psicológica entre un

individuo y la meta que desea lograr. Indican que la autodeterminación es un conjunto de metas intrínsecas que son necesidades de autonomía, competencia y relaciones. Por lo tanto, el contenido de la meta y el motivo por el cual es atractiva, son variables capaces de predecir la varianza en bienestar y ajuste. De esta forma, la motivación intrínseca o extrínseca tiene un valor utilitario mayor, de acuerdo a la meta.

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON EL SERVICIO EDUCATIVO

López Ruperéz (1994) define la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de un servicio o producto, introduciendo la perspectiva organizacional en el ámbito educativo. Por su parte, Cortada y Woods (1995) señalan que la satisfacción del cliente se da cuando el servicio que se realiza supera las expectativas o necesidades de este. Por otro lado, Alves y Raposo (2004) entienden la satisfacción del consumidor como un proceso o un sistema de interacciones en torno a la compra, uso y recompra de un bien. De esta forma, sentir satisfacción es el resultado de diversas actividades y reacciones a lo largo del tiempo.

Francis (2008) resalta que los alumnos tienen mucho por aportar con respecto a su propia educación, siendo ellos coparticipantes y cogobernantes, en algunos casos, de la universidad. Como señala Flores (2006), los alumnos son los principales usuarios y pasan un largo periodo de tiempo dentro de ella. Por lo tanto, notando estas diferencias, no se puede considerar al estudiante exactamente igual que a otros consumidores por su nivel de participación en la institución y por los objetivos personales que lo llevan a formar parte de la universidad (Flores, 2006). Para muchos estudiantes la relación con la universidad no es exclusivamente académica, sino que está íntimamente relacionada con el desarrollo y crecimiento personal. Como refiere Rey García (1998, en Flores 2006), el estudiante no es propiamente un cliente, sino más bien

un beneficiario de un servicio, ya que la atención se enfoca más en el valor y la calidad de la educación que efectivamente se recibe (Oldfield y Baron, 2000).

Nadiri et al. (2009) indican que para atraer, retener y servir a los alumnos, los encargados de la educación superior se han involucrado de manera activa en entender las expectativas y percepciones que tienen sobre la calidad del servicio. Al ver a la educación superior desde la perspectiva de servicio y satisfacción del cliente, se debe considerar la importante diferencia que a los centros educativos no les basta con cumplir objetivos establecidos, sino que debe ser pertinente con las necesidades de los alumnos y de la sociedad (Alves y Raposo, 2004).

LAS PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS

Las prácticas pedagógicas según Zaccagnini (2008) son aquellas productoras de sujetos a partir de otros sujetos, es decir, se trata de una mediación, el rol de un sujeto mediador (sujeto pedagógico), que se relaciona con otro sujeto (educando) de ésta relación surgen situaciones educativas complejas las que encuadran y precisan una pedagogía. El sujeto pedagógico se entiende como un ser histórico definido por la institución escolar, capaz de acercarse a esa complejidad de un universo sociocultural con una perspectiva más amplia que lo define con un sin número de articulaciones posibles entre educador, educando, saberes y la configuración de los espacios educativos que legitiman su propia pedagogía.

Las prácticas educativas como quehacer pedagógico, no solo deben ser referidas a las que se realizan en un espacio institucional llamado escuela, sino que además se deben considerar los saberes y conocimientos culturales que ofrece la sociedad a las nuevas generaciones, debido a que los sujetos son parte de un mundo problematizado que exige cada vez más posturas críticas, reflexivas y transformadoras para que pueda ser partícipe de la construcción de una sociedad que exige prácticas de libertad y responsabilidad (Freire, 1979).

La nueva configuración sociocultural e histórica enmarcada en una sociedad globalizada donde emergen diferentes culturas que van ganando espacios

socializadores diferentes a los tradicionales como son la familia y la escuela, se han ido convirtiendo en espacios hegemónicos debido a los fenómenos tecnológicos que producen una serie de transformaciones donde se construyen nuevos códigos culturales, simbologías a partir del lenguaje digital. Son éstos nuevos conceptos que traen la postmodernidad, la globalización y la aculturación virtual según Jolis y Manghi (2001, citado en Zaccagnini, 2008) que se centran en la realidad de esa transformación sociocultural que se vive, convirtiéndose en el escenario socializador virtual donde se dan prácticas educativas paralelas a la educación familiar y escolar pero determinadas por los medios masivos de comunicación.

Desde una perspectiva cultural y postmoderna, Lipovetsky (1990) afirma que los medios masivos inducen al individualismo a través de la masificación de todo tipo de información e imágenes para que los individuos tomen posturas sean críticas o de imitación, es así como los medios han logrado sustituir los diferentes escenarios de socialización y transmisión del saber ya que el sujeto se mueve en una aldea planetaria en el cual el acontecer del mundo es de fácil acceso para los individuos, por consiguiente se dan nuevas concepciones y configuraciones en cuanto a lo concerniente a las prácticas pedagógicas que se originan al interior del aula de clase.

Esto lleva a afirmar que no se puede hablar de un sujeto pedagógico universal (docente) como era el concebido en la modernidad donde sus prácticas docentes estaban pensadas en el contexto escolar, es decir, de un sujeto pedagógico que requiere de nuevas configuraciones mediadas por las nuevas significaciones culturales que interpelan a los individuos. La práctica pedagógica se hace compleja porque hay una conjugación de múltiples factores en el contexto escolar como son las ideas, hábitos pedagógicos, que hace necesario generar en las prácticas pedagógicas transposiciones didácticas que según Chevallard (1998) la define como la capacidad que tiene el docente en transformar el saber que posee (científico) al saber posible de ser enseñado, en el cual el docente realiza una

despersonalización de su conocimiento de tal forma de que los educandos se apropien de él.

La función social de la enseñanza debe estar direccionada a cumplir con la finalidad educativa cimentada en unos principios formativos a lo largo de su proceso de escolarización que lleve a los estudiantes a descubrir sus potencialidades para alcanzar sus objetivos propedéuticos. Para desarrollar estas capacidades en los estudiantes hay que tener en cuenta que estas se agrupan en diferentes clasificaciones como son las cognitivas o intelectuales, las motrices, de equilibrio y autonomía personal (afectivas), de relación interpersonal, de intersección y actuación social. En la actualidad, se hace necesario considerar que la escuela no sólo debe formar en capacidades intelectuales sino también formar integralmente a los jóvenes en su autonomía y equilibrio personal, que responda a una intersección social basados en contenidos, intenciones educativas, habilidades técnicas y conceptos (Zabala, 2008).

Coll (1986, citado por Zabala, 2008) clasifica los contenidos que se da en un currículo en: conceptuales -¿Qué hay que saber?-, procedimentales -¿Qué hay que saber hacer?- y actitudinales -¿cómo hay que ser?-. De ahí que si se desea una enseñanza integral equilibrada deben estar presente estos tres tipos de contenidos, en cambio en una enseñanza cuya función es propedéutica universitaria lo conceptual estará por encima de lo demás. Estos aportes del autor dialogan con la conceptualización de competencias en la educación, según Hernández, Rocha y Verano (1998, citado por Tobón, 2006) las competencias se refieren al saber hacer o conocimiento implícito en un campo del saber humano específico del sujeto.

De otro lado, la concepción del aprendizaje a través de la historia plantea que no existe una corriente única para la interpretación de los procesos de aprendizaje; los educadores han menospreciado las nuevas tendencias de conceptos psicológicos del aprendizaje enmarcándose en estilos tradicionales de enseñanza en el aula. A pesar de no existir un consenso entre las corrientes existentes en los procesos de aprendizaje, es bien sabido que el aprendizaje

depende de las características singulares de los aprendices, la forma y el ritmo de aprendizaje tienen variaciones según las capacidades y motivaciones de cada estudiante, lo que origina el plantearse un enfoque pedagógico que atienda esta diversidad de educandos (Zabala, 2008).

Ante la perspectiva de los cambios que presenta la sociedad actual y la influencia que tienen en la mente, la cultura y la educación de los jóvenes, se hace necesario repensar las prácticas pedagógicas y la elección de éstas, según Bruner (2000) Todas las elecciones de prácticas pedagógicas implican una concepción del aprendiz y con el tiempo pueden ser adaptadas por él o ella como la forma apropiada de pensar en el proceso de aprendizaje (p. 81). La elección de las prácticas pedagógicas y su aplicación en el contexto escolar potencia en los educandos el desarrollo de las habilidades cognitivas, mejora las relaciones entre sus pares y contribuye a la construcción del conocimiento de los estudiantes.

DOCENTE

El concepto de docente es muy amplio y variado, existen definiciones conceptuales de distinta índole y su clasificación puede variar dependiendo del contexto en que se aborde. Para iniciar con una primera definición, podemos encontrar que el docente es perteneciente o relativo a la enseñanza. Éste concepto está dirigido quien se dedica a la enseñanza; conocido también como profesor, instructor o maestro; con base en la Subsecretaría de Educación Superior (2007).

Por otro lado Gimeno (2002) expresa que el profesor o docente es quien se encarga de organizar y mediar entre el alumno y el conocimiento. Además de lo anterior Díaz Barriga (2002) menciona que también se puede definir desde su función; los roles del docente son: transmisor de conocimientos, animador, supervisor o guía del proceso de aprendizaje e investigador educativo.

Aunado a lo anterior Belmont (2002) sugiere que la función central del docente es favorecer en el educando el desarrollo y mantenimiento de estrategias cognitivas a través de situaciones de experiencia interpersonal instruccional. Por último también podemos definir la figura del docente mediante los conocimientos o habilidades que debe poseer.

Finalmente Díaz Barriga (2002) enfatiza la importancia de conocimientos y habilidades que los docentes deben adquirir; especificando el conocimiento teórico sobre el aprendizaje, de ciertos valores y actitudes que fomenten el aprendizaje, poseer dominio de la materia, contar con estrategias de enseñanza y aprendizaje y tener conocimiento práctico sobre la enseñanza.

PERFIL DOCENTE

El perfil docente se refiere al conjunto de conocimientos y habilidades deseables en un docente de educación superior, en función de su tiempo de contratación y del tipo de institución en la que labore. (Subsecretaría de Educación Superior, 2007). El perfil deseable de un profesor de tiempo completo se define en cuatro requisitos: 1. Grado preferente o mínimo determinado por la disciplina y el programa de estudios de la institución. 2. Ocupación de actividades de docencia, tutelaje, generación o aplicación de conocimiento y gestión académica colegiada. 3. Grado académico máximo congruente con sus responsabilidades docentes. 4. Función de compromiso con la institución, disciplina y alumnos. Subsecretaría de Educación Superior (2007).

La calidad del desempeño docente en la evaluación de la práctica docente y la formación recibida de los alumnos, representa un indicador de esencial valor a considerar debido a que estimula y favorece el interés por el desarrollo profesional y contribuye al mejoramiento de la misión pedagógica de las instituciones De Baros,(2006).

PRÁCTICA DOCENTE

La práctica docente es la actividad educativa que se realiza como resultado de un proceso programático de objetivos por lograr. *“Es la realización de un proceso mediante el cual los maestros y maestras elaboramos la representación mental y la explicitación de lo que queremos conseguir, como la propuesta de acción para lograrlo.”* González et al., (2003).

Analizada de una manera más profunda, en la práctica docente los docentes piensan y racionalizan la enseñanza y el aprendizaje, los saberes teóricos y prácticos y los requerimientos de una materia específica; así como el contexto sociocultural, institucional y áulico con el fin de proyectar una acción que conduzca al logro de nuestras intenciones educativas. González et al., (2003). Además de lo anterior el autor añade que la práctica docente resulta esencial en la formación recibida por los alumnos como parte del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Según Zabala (2008) el docente se ve enfrentado a una diversidad de educandos con características singulares, diferentes formas y ritmos de aprendizaje que le exige plantearse prácticas pedagógicas que respondan a las capacidades y motivaciones que tienen los estudiantes. Las prácticas pedagógicas del docente serán las que finalmente contribuyen al desarrollo de las competencias cognitivas, las que posibiliten a los educandos una significación y comprensión de los conocimientos, interacciones con sus pares y el desarrollo de la autonomía.

De ahí que las prácticas pedagógicas requieren de una organización de la clase realizada por el docente siendo estas de gran importancia para el acto educativo porque contribuyen a una organización de un contenido y de unas actividades en

la clase, que favorecen además en los estudiantes según Allen (2004) alcanzar el éxito, aprender a organizar su propia vida y aprender a interactuar con la sociedad. El docente en sus prácticas pedagógicas puede asumir el papel de intermediario, entre los estudiantes, saberes y conocimientos, para que se pueda generar un proceso interactivo característico de los seres humanos, en el que se aprende unos de otros.

Se pueden identificar dinámicas y características que hacen que las prácticas pedagógicas sean más interesantes para los estudiantes. En esta vía Allen (2004) reconoce que los aprendices sienten más deseos de asistir a clase y participar en ellas cuando el docente en sus prácticas pedagógicas incorpora el buen sentido del humor como una estrategia, este buen sentido del humor facilita al estudiante un mejor acercamiento a la práctica del docente.

Es importante que el conocimiento que construye el estudiante a través de las prácticas pedagógicas que desarrolla el docente sea producto de una elaboración en la que entren en diálogo los contenidos que portan los textos trabajados en el aula, los conocimientos previos del estudiante y las propuestas del docente. El docente aporta contextualizando la información en un eje espacial y temporal, al igual que mostrando la relevancia de estos aprendizajes en la vida cotidiana.

EVALUACIÓN EDUCATIVA

La educación superior fue el primer sistema escolar en ser sometido a procesos de evaluación de la calidad, inicialmente en Estados Unidos en la década de los años 80, y posteriormente en la Unión Europea.

Actualmente, existen diferentes modelos y enfoques en torno a las dimensiones que definen lo que ha de considerarse como una Universidad de calidad.

En el centro de estos modelos y enfoques se encuentra el proceso de acreditación al que han sido sometidos, desde hace algunos años, los programas

educativos universitarios en nuestro país (COPAES, 2001). El propósito de la acreditación de las instituciones de educación superior por medio de organismos evaluadores externos, generalmente instancias pares, tiene como misión explícita la búsqueda de la mejora en la calidad educativa. La acreditación de programas académicos, como un medio para reconocer y asegurar la calidad de la educación superior; tiene su antecedente inmediato en los procesos de evaluación que adquirieron importancia creciente en el mundo a partir de la década de los años ochenta. Ello se ha manifestado en las políticas y programas que han emprendido los gobiernos de todo el orbe, apoyados, (y en muchas ocasiones, obligados) por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), entre otras.

Al relacionar los conceptos de evaluación y educación, inevitablemente aparece otro término más que es el de finalidad educativa. El fin de la educación está sujeto a los fines de las personas, y la evaluación de un proceso educativo nos cuestiona sobre el grado en el que ese proceso nos ayuda a lograr las metas que tenemos como personas. Es decir, la evaluación educativa nos sitúa ante la comparación: esto es lo que me propuse y esto es lo que he logrado, según González (2004).

Es claro que al situar la evaluación en el contexto educativo es imprescindible tener en cuenta el objetivo de tal educación, para poder realizar un balance entre los objetivos educativos propuestos y los objetivos logrados al finalizar el proceso.

Evaluar educativamente es entonces diagnosticar las condiciones en que se inicia y la situación en la cual se termina el proceso educativo.

Otra concepción de la evaluación educativa es la que determina la actividad como un proceso sistemático y más significativamente como un producto obtenido de tal proceso aplicado. Al obtener una evaluación educativa como

producto elaborado permite conceptualizar la idea de evaluación como una herramienta útil y medida de aplicación a ser considerada en las instituciones educativas con el objetivo de adecuarla y aplicarla al contexto particular en cada situación. González (2004) lo afirma al expresar que *“Evaluación educativa es un proceso y a la vez un producto, cuya aplicación nos permite estimar el grado en el que un proceso educativo favorece el logro de las metas para las que fue creado”*. A su vez en el nivel superior, la evaluación debe comprender de igual manera instrumentos que permitan generar información completa y relevante para análisis.

La evaluación en el sistema de educación superior es definida mediante dos principales conceptos en los cuales se debe de llevar a cabo.

De primera instancia la evaluación debe valorar información cualitativa y cuantitativa de una institución educativa en particular. Y por otro lado, debe identificarlas situaciones y problemáticas, así como las medidas a tomar en la solución de las mismas.

Basado en lo estipulado por la Subsecretaría de Educación Superior (2007) la evaluación de la educación superior comprende dos objetivos particulares

1. Valorar, mediante el análisis de información cuantitativa y cualitativa, el estado o situación de una institución de educación superior, o del conjunto de instituciones de ese nivel en un estado, una región o todo el país.
2. Identificar los problemas que aquejan algún ámbito de la educación superior, señalar los obstáculos y las posibles acciones para superarlos.

Por otro lado, particularmente la evaluación diagnóstica en el nivel medio superior va encaminada a la identificación y solución de los problemas educativos. En los centros de educación superior, la que tiene como propósito identificar los problemas que aquejan a un programa educativo y sugerir la manera de resolverlos. Subsecretaría de Educación Superior (2007).

LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE

La enseñanza superior ha sido objeto del diseño de políticas nacionales e internacionales, dirigidas principalmente a la regulación de la actividad docente y que han enfatizado la necesidad de definir estrategias más precisas para su evaluación. La mayor parte de las acciones han respondido más a políticas de evaluación asociadas con recursos económicos y procesos de certificación que a una intención por conocer, comprender y generar condiciones apropiadas para el desarrollo y mejora de la práctica docente.

De acuerdo con los resultados obtenidos en sus trabajos de investigación, reafirma que la docencia es uno de los componentes centrales del proceso educativo y que es conveniente la evaluación de su práctica, a condición de que el enfoque de dicho proceso sea formativo y de perfeccionamiento permanente. La evaluación de los profesores es un tema clave que permite la reflexión individual, colegiada e institucional sobre la enseñanza y el aprendizaje y proporciona elementos para entender las complejas relaciones sociales que se establecen en las diversas situaciones de formación. El objetivo fundamental de la evaluación del desempeño docente lo constituye, hacer de la evaluación docente un instrumento, para mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, así como contribuir con algunos elementos a la comunidad interesada en este tema, en la búsqueda de ampliar su conocimiento y de mejores condiciones para propiciar su desarrollo y el impacto que puede tener en los individuos, las instituciones y la sociedad en general. Red Iberoamericana de Investigadores de la Evaluación de la Docencia RIIED (2008).

CAPÍTULO III PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La estructura del capítulo se realizó con base en las variables las cuales son: Satisfacción Educativa y Prácticas pedagógicas.

Fue utilizado el muestreo no probabilístico intencional, por conveniencia, seleccionando a los estudiantes de las distintas carreras que ofrece la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media, EFPEM, plan diario. Se aplicaron cuestionarios a estudiantes de las carreras profesorado de Computación e Informática, Física-Matemática y Química-Biología que en su mayoría fueron hombres. En dichos cuestionarios no era importante conocer el nombre de los catedráticos o nombre de los cursos, pero sí el año o semestre que cursaba cada estudiante.

Finalmente, como grupo focal, se entrevistó a siete estudiantes del último año de las licenciaturas en Enseñanza de la Matemática-Física, Idioma Español y Literatura y Química-Biología, que en su mayoría fueron mujeres. Para seleccionar a los estudiantes que participarían en el estudio, se investigó las carreras que se impartían para el plan diario. Del listado de carreras se optó por elegir a los estudiantes del segundo, sexto y octavo semestre por lo que la cantidad y el curso fue al azar, quedando seleccionados un total de 24 estudiantes para la aplicación de los cuestionarios y 7 para la realización del grupo focal.

PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS

En el conversatorio con los estudiantes (grupo focal) se pudo evidenciar que los mismos creen que la universidad no brinda una educación de calidad y el trabajo de los docentes tiene mucho que ver.

Ellos también consideran que hay una gran diferencia entre la calidad de la educación que reciben en el profesorado y en la licenciatura y que esa diferencia repercute a nivel profesional pues en la medida que avanzan, los catedráticos se vuelven cada vez más perezosos. Los estudiantes aducen que una educación de calidad es permitirles crecer personal y académicamente y que en la EFPEM por ejemplo, no se les puede realizar ningún tipo de sugerencias a los catedráticos porque ellos creen y dicen ser los únicos que saben.

Los mismos estudiantes reconocen que una educación de calidad es formar para la vida y aquí los catedráticos dicen que trabajan por competencias y todavía planifican con objetivos por lo que se evidencian que algunos catedráticos son muy tradicionales, pero también hay quienes empiezan a ser innovadores, dándose una mezcla de educación tradicional y moderna.

De igual manera, aunque en consenso se reconocen las malas praxis de los catedráticos, hay quienes piensan que no todo ha sido malo. Algunos estudiantes concuerdan en que no se puede juzgar de la misma manera a todos los profesores y que evidentemente existen algunos que se esfuerzan por brindar una educación de calidad. Finalmente los mismos estudiantes afirman que para que la EFPEM mejore como universidad, se debería permitir que ellos brinden ideas para mejorar la calidad de la educación.

Otro factor, que los estudiantes afirman que afecta a las prácticas pedagógicas de los docentes es la falta de innovación de muchos catedráticos en cuanto a recursos tecnológicos se refiere. El que los mismos profesores no utilicen la

tecnología o no se actualicen, limita la educación y eso hace que a estas alturas la EFPEM aún no brinde una educación de calidad.

Algunos pensamientos y sentimientos evocados

- ❖ A veces no se nos entrega programa del curso.
- ❖ Los docentes no se están actualizando para formar utilizando los recursos tecnológicos.
- ❖ Los catedráticos siguen con la misma metodología tradicional para desarrollar los cursos.
- ❖ Muchas veces se da que algunos docentes se esfuerzan por desarrollarnos las competencias, pero lo que sucede es que esas competencias no nos sirven porque resulta que no es lo que nuestro puesto de trabajo o la realidad que vivimos requiere que aprendamos.
- ❖ Respecto a los recursos tecnológicos no se evidencia un esfuerzo por parte de los docentes para que desarrollemos las competencias tecnológicas que hoy en día debemos tener.
- ❖ No estamos satisfechos con el aprendizaje adquirido porque el docente no está actualizado. Si el docente se actualiza, cambia su metodología, aprende nuevas estrategias y nos lo transmite, entonces empezaremos a sentirnos más satisfechos.
- ❖ No hay congruencia entre programas, no se está satisfecho con la metodología, con la forma con que los catedráticos están desarrollando los cursos por que los catedráticos se están quedando rezagados.
- ❖ No hay cambios metodológicos porque hay resistencia al cambio por parte de los catedráticos.
- ❖ Una debilidad que presenta la universidad respecto a la mejora del proceso pedagógico es que muchos catedráticos están fijos y ellos saben que ya nadie los puede mover o retirar de la universidad.
- ❖ Para que haya complacencia total, habría que hacer una reestructuración completa del personal que labora en la EFPEM.

- ❖ No, no se nos toma en cuenta. Año con año se nos pasa una evaluación para evaluar al catedrático y seguimos viendo que no hay ningún cambio. Siguen los mismos docentes, con las mismas metodologías, con las mismas actitudes con los mismos procedimientos.

Entonces nos damos cuenta que la evaluación es pérdida de tiempo. Que ni siquiera las leen.

Para determinar la satisfacción educativa de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario, relacionada con las prácticas pedagógicas de los docentes, se usaron los instrumentos diseñados. A uno de los grupos se les proporcionó un cuestionario en el cual debían responder según su apreciación, en una escala de Liker. Los resultados se presentan en las tablas a continuación:

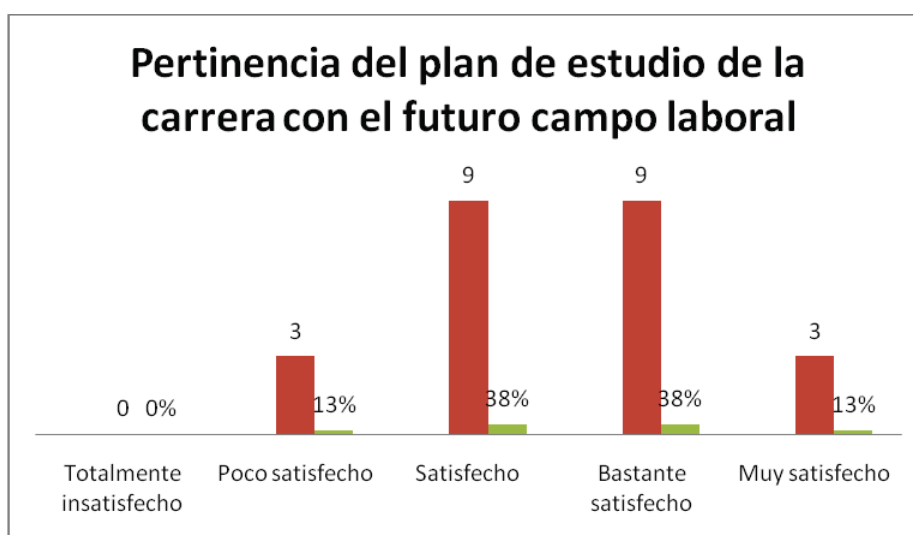
Ítem No. 1 Pertinencia del plan de estudios de la carrera con los futuros campos de trabajo

Grado de satisfacción	N	%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	3	13%
Satisfecho	9	38%
Bastante satisfecho	9	38%
Muy satisfecho	3	13%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.50	BS

En la gráfica N° 1 se presentan los resultados relacionados con la pertinencia del plan de estudios de la carrera con los futuros campos de trabajo a partir de las respuestas suministrada por los estudiantes. Se puede observar que en un

porcentaje igual, el 38 % de los informantes están satisfechos y bastante satisfechos por el hecho de encontrar en congruencia curricular el pensum de estudios de la carrera con su futuro campo laboral; y el 13% está muy satisfecho porque piensa lo mismo, lo cual evidencia un alto grado de satisfacción que se refleja en el índice de 3.50 (Bastante satisfecho). Los estudiantes de la EFPEM, en este caso, manifiestan una alta conformidad con esa pertinencia.

Gráfica No. 1



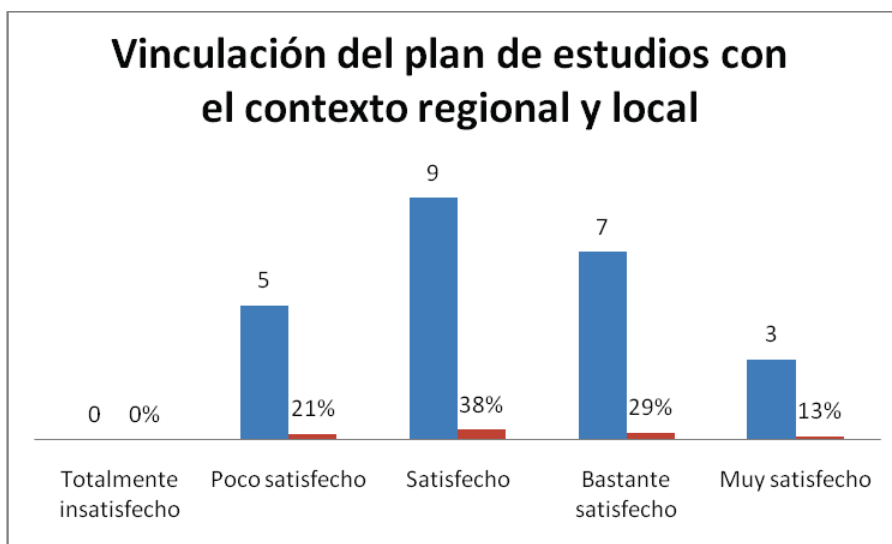
Fuente: *Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio*

Ítem No. 2 Vinculación del plan de estudios de la carrera con el contexto regional y local

Grado de satisfacción	N	%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	5	21%
Satisfecho	9	38%
Bastante satisfecho	7	29%
Muy satisfecho	3	13%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.33	BS

En la gráfica No.2 se puede observar que el 79% de los estudiantes de la EFPEM están plenamente satisfechos con que existe una vinculación del plan de estudios de la carrera con su contexto regional y local. Esto sugiere que están complacidos como lo sugiere el índice de satisfacción para este ítem. 3.33 (Bastante satisfecho).

Gráfica No. 2



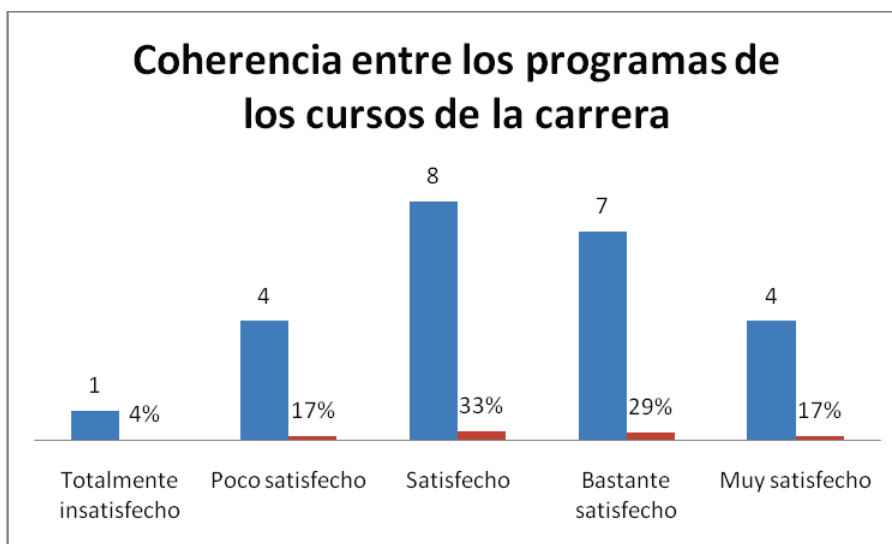
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

Ítem No. 3 Coherencia que existe entre cada uno de los programas de los cursos de la carrera

Grado de satisfacción	N	%
Totalmente insatisfecho	1	4%
Poco satisfecho	4	17%
Satisfecho	8	33%
Bastante satisfecho	7	29%
Muy satisfecho	4	17%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.38	BS

En la gráfica No. 3 los resultados relacionados con la coherencia que existe entre cada uno de los programas de los cursos de la carrera se recogen en el cuadro N° 3 donde se puede observar que un 79% de los estudiantes que representa a la muestra se encuentran satisfechos porque creen que si hay una coordinación entre los cursos de la carrera y únicamente el 21% se encuentra insatisfecho porque no consideran que exista esa coordinación. Ello es demostrativo de una elevada satisfacción, como lo ratifica el índice, el cual es de 3.38 (Bastante satisfecho).

Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

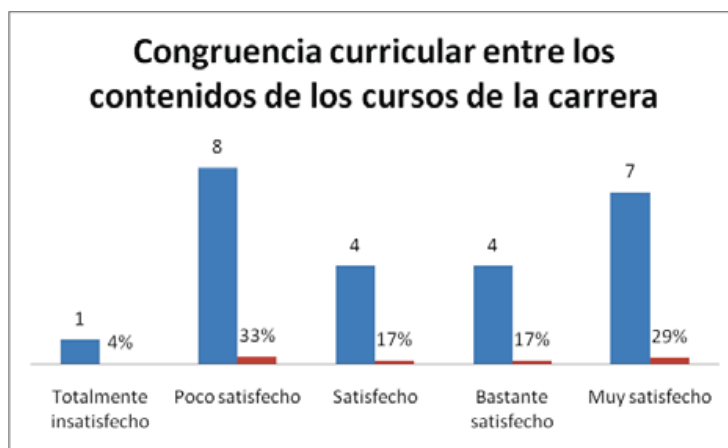
Ítem No. 4 Los contenidos de los cursos son congruentes con el perfil de la carrera.

Grado de satisfacción	N	%
Totalmente insatisfecho	1	4%
Poco satisfecho	8	33%
Satisfecho	4	17%
Bastante satisfecho	4	17%
Muy satisfecho	7	29%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.33	BS

En la gráfica se puede observar que el mayor porcentaje considera que los contenidos de los cursos son congruentes con el perfil de la carrera, el mayor

porcentaje se encuentra bastante satisfecho con los contenidos desarrollados. Así se puede determinar que se encuentran complacidos un 63% de los informantes y que se encuentran satisfechos y muy satisfechos por esa correspondencia curricular. El índice de satisfacción para este indicador es de 3.33 (Bastante satisfecho).

Gráfica No. 4



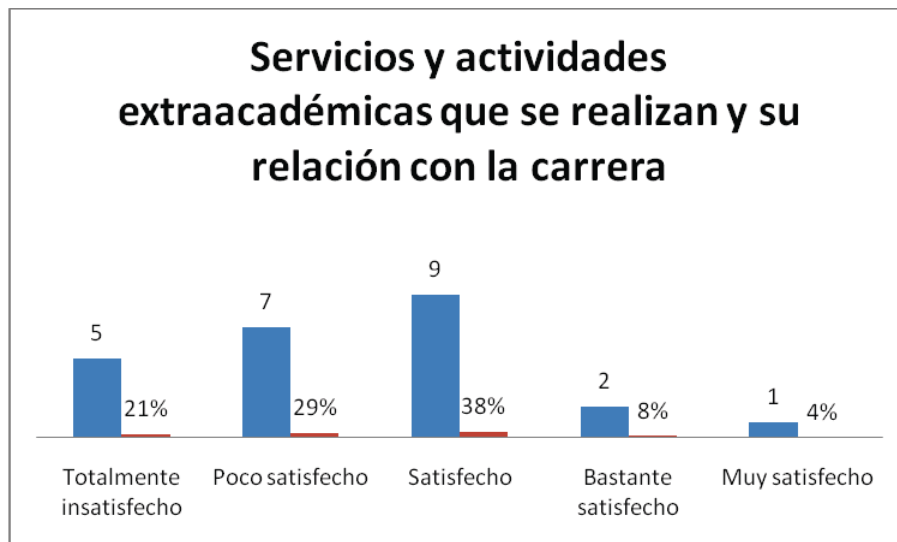
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

Ítem No. 5 Servicios y actividades extraacadémicas que se realizan con la carrera objeto de estudio.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	5	21%
Poco satisfecho	7	29%
Satisfecho	9	38%
Bastante satisfecho	2	8%
Muy satisfecho	1	4%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	2.46	S

En la gráfica N° 5 se presentan los resultados referentes a la satisfacción o insatisfacción por la relación de los servicios y actividades extraacadémicas que se realizan con la carrera objeto de estudio. Allí se puede observar que un 50% de los estudiantes se encuentran complacidos con la orientación de las actividades extra aulas porque considera que sí son actividades que tienen relación con la carrera que están estudiando. El índice de satisfacción para este indicador es de 2.46 (Satisfecho).

Gráfica No. 5



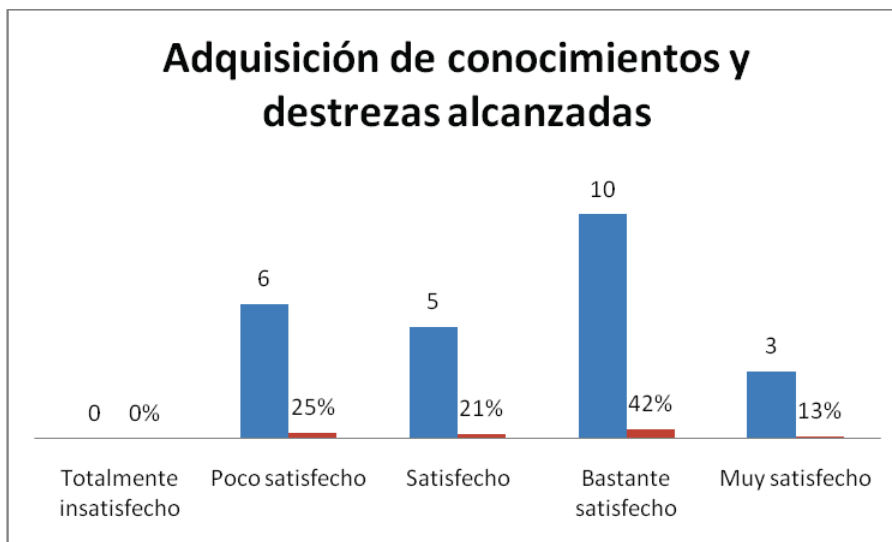
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio

Item No. 6 Adquisición gradual de conocimientos y destrezas alcanzadas en la carrera.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	6	25%
Satisfecho	5	21%
Bastante satisfecho	10	42%
Muy satisfecho	3	13%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.42	BS

En la gráfica N° 6 se presentan los resultados referentes a la satisfacción o insatisfacción con relación a la adquisición de conocimiento y destrezas alcanzadas por los estudiantes. Se puede observar que un 42% de los estudiantes se encuentran bastante satisfechos con su formación pues únicamente un 25 % se encuentra poco satisfecho evidenciando su insatisfacción con los conocimientos y destrezas profesionales adquiridas, porcentaje que dista mucho de la percepción de la mayoría. El índice de satisfacción para este indicador es de 3.42 (Bastante Satisfecho).

Gráfica No. 6



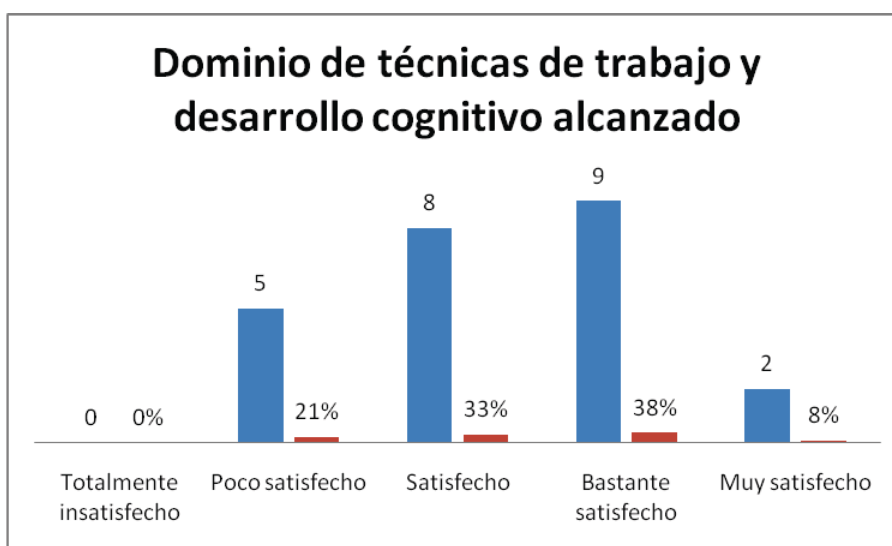
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

Item No. 7 Dominio de técnicas de trabajo y desarrollo cognitivo alcanzado a lo largo de la carrera.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	5	21%
Satisfecho	8	33%
Bastante satisfecho	9	38%
Muy satisfecho	2	8%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.33	BS

En la gráfica N° 7 se presentan los resultados referentes a la satisfacción o insatisfacción de los estudiantes por el dominio de técnicas de trabajo y desarrollo cognitivo alcanzado. Resulta interesante como es que los estudiantes en un 80 % considera que si ha logrado el alcance de esas competencias, en contraste con el 21% que se encuentre insatisfecho. El índice de satisfacción para este indicador es de 3.33 (Bastante Satisfecho).

Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

SATISFACCIÓN EDUCATIVA

En la entrevista a los estudiantes sale a la luz que la universidad no ha creado un espacio para que ellos alcen su voz. Los mismos, argumentan que muchas veces han ido a extremos (paro de las clases) para que las autoridades los oigan.

Argumentan los estudiantes que no existe una satisfacción total sobre la formación que la universidad les brinda porque los tienen olvidados y al hablar de calidad educativa, han sido ellos mismos quienes han tenido que buscar o recurrir a especializarse por su cuenta.

Aducen que la satisfacción educativa implica muchos procesos, pero que relacionado al desempeño docente, ellos se sienten más que satisfechos cuando el profesor demuestra esa capacidad o ese interés por hacer bien las cosas, es entonces que ellos como estudiantes sienten también ese interés, allí es cuando se da esa satisfacción.

Todos los involucrados estuvieron de acuerdo en que se siente una gran satisfacción cuando en verdad aprenden porque es cuando logran sus metas y objetivos.

En contraste, argumentaron que los programas de las carreras se quedan bastantes cortos con los avances de la ciencia y requerimientos de la sociedad y que una reforma en los programas educativos vendría a ser una diferencia significativa en la educación que brinda la universidad.

Finalmente, en consenso determinaron que se encuentran insatisfechos porque actualmente no hay relación entre los cursos de un semestre y otro y no hay congruencia entre los cursos que tienen continuidad, pero que tampoco hay comunicación efectiva entre los catedráticos del curso.

Algunos pensamientos y sentimientos evocados

- ❖ A veces se nos entrega un programa y la orientación del curso es otra.

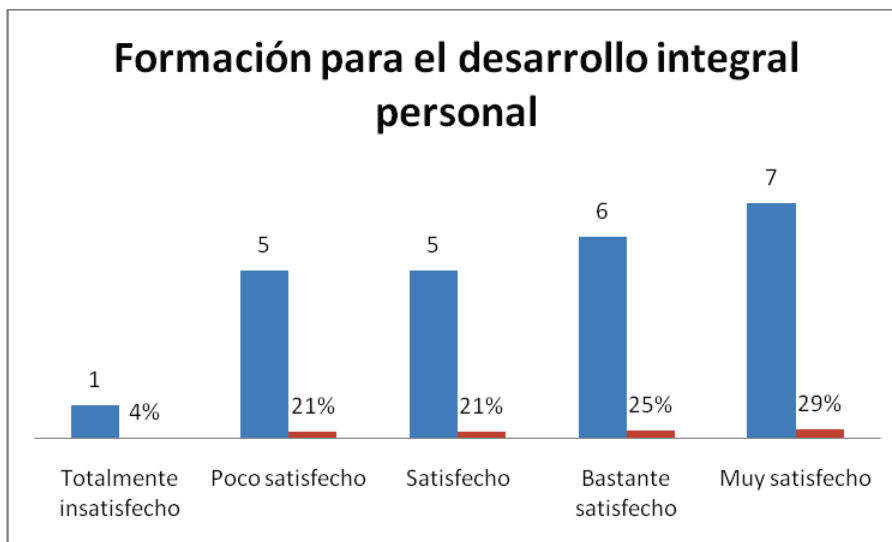
- ❖ Pasa que muchas veces los estudiantes salen aprendiendo otras cosas distintas a lo que el curso decía.
- ❖ No hay avance en ese sentido. Nos estamos quedando muy atrás con la tecnología al pie de la sociedad.
- ❖ Los contenidos de los cursos no responden a las necesidades de las carreras.

Item No. 8 Formación para el desarrollo integral personal

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	1	4%
Poco satisfecho	5	21%
Satisfecho	5	21%
Bastante satisfecho	6	25%
Muy satisfecho	7	29%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.54	BS

En la gráfica N° 8 se presentan los resultados referentes a la satisfacción o insatisfacción por parte de los estudiantes con relación a si su formación es integral. Puede observarse que los porcentajes resultan estar en porcentajes similares, sin embargo la mayoría de los estudiantes considera que la formación que está brindando la EFPEM si cumple con ser integral, o sea que consideran que sí se están formando bajo competencias y no solo académicamente. Se puede observar que un 75 % de los estudiantes se encuentran complacidos con su formación actual. El índice de satisfacción para este indicador es de 3.54 (Bastante Satisfecho).

Gráfica No. 8



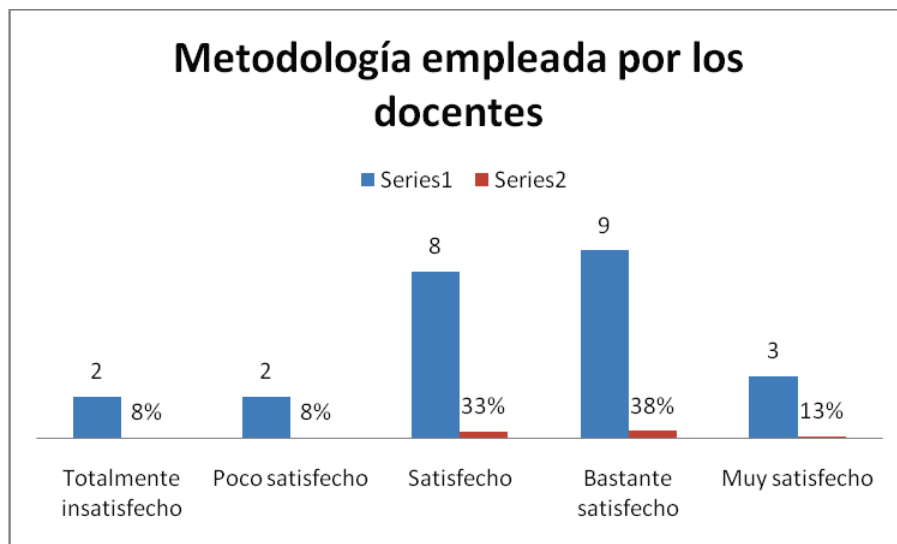
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

Ítem No. 9 Metodología de enseñanza empleada por los docentes a lo largo de la carrera.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	2	8%
Poco satisfecho	2	8%
Satisfecho	8	33%
Bastante satisfecho	9	38%
Muy satisfecho	3	13%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.38	BS

En la gráfica se puede observar que el 84 % de los estudiantes se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con el tipo de metodología empleado por los docentes de los cursos que conforman la carrera. El índice de satisfacción es de 3.38 (Bastante satisfecho), lo que demuestra que este factor no es motivo de preocupación ni representa una debilidad que impida un aprendizaje de los cursos de la misma.

Gráfica No. 9



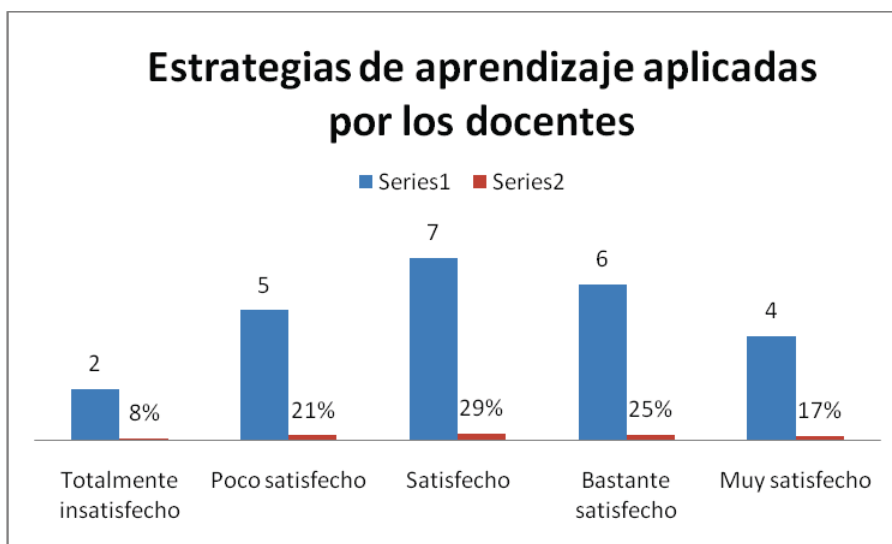
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

Ítem No. 10 Estrategias de aprendizaje aplicadas por los docentes.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	2	8%
Poco satisfecho	5	21%
Satisfecho	7	29%
Bastante satisfecho	6	25%
Muy satisfecho	4	17%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.21	BS

En el anterior cuadro se puede observar que un buen porcentaje de estudiantes 71% están muy complacidos con el tipo de estrategias empleadas por el docente que favorece su aprendizaje. El índice de satisfacción para este indicador es de 3.21 (Bastante satisfecho).

Gráfica No. 10



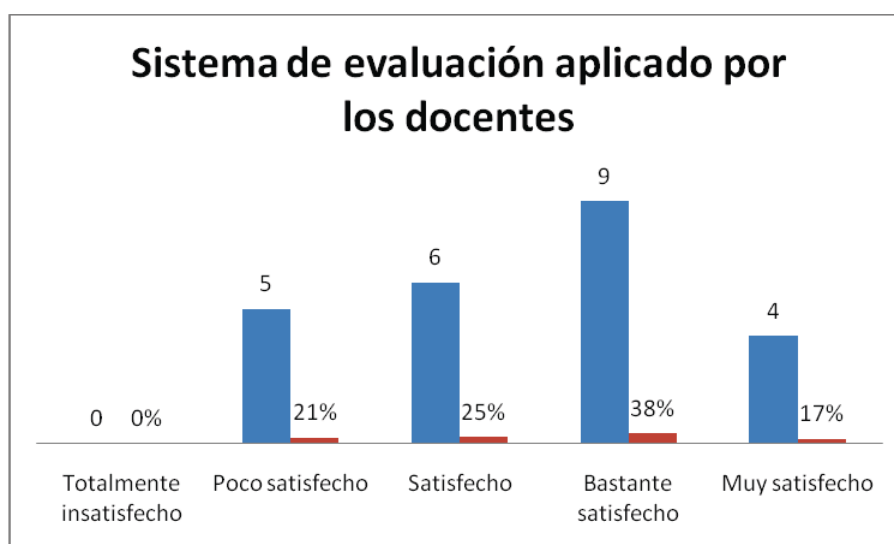
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

Ítem No. 11 Sistema evaluativo empleado por los docentes de la carrera.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	5	21%
Satisfecho	6	25%
Bastante satisfecho	9	38%
Muy satisfecho	4	17%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.50	BS

En la gráfica N° 11 se presentan los resultados referentes al sistema que utiliza cada docente para evaluar los aprendizajes. Allí se puede observar que el 80 % de los estudiantes se encuentran bastantes satisfechos con la forma de evaluar los aprendizajes que utilizan los docentes durante el desarrollo del curso.

Gráfica No. 11



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

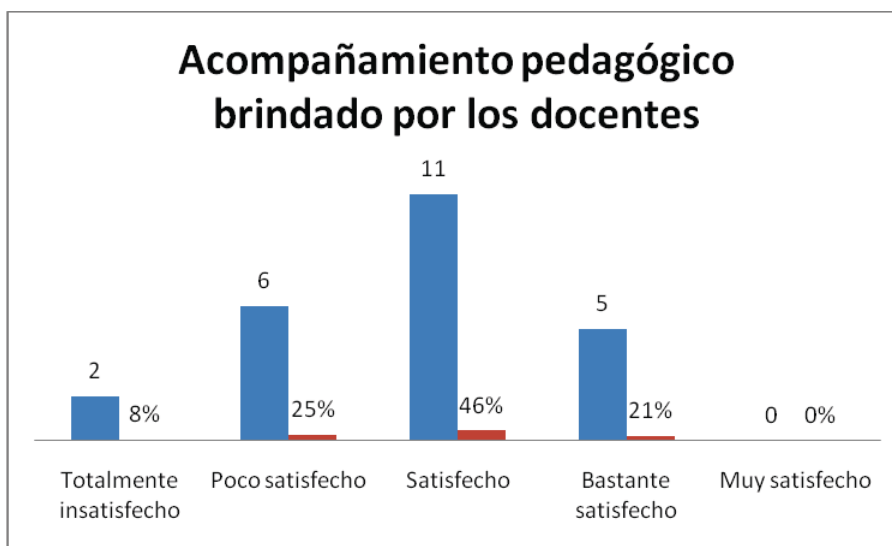
Ítem No. 12 Asesoramiento y acompañamiento pedagógico que han brindado los docentes a lo largo de la carrera.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	2	8%
Poco satisfecho	6	25%
Satisfecho	11	46%
Bastante satisfecho	5	21%
Muy satisfecho	0	0%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	2.79	S

En el gráfico No. 12 se puede observar que términos generales los estudiantes se encuentran satisfechos con la orientación y enfoque de los cursos que los docentes brindan dentro y fuera del aula. Un 67% se encuentra satisfecho con la

forma que se ha dado ese acompañamiento y asesoramiento pedagógico y se ve reflejado en el índice de satisfacción ya que es de 2.79 (satisfecho).

Gráfica No. 12



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

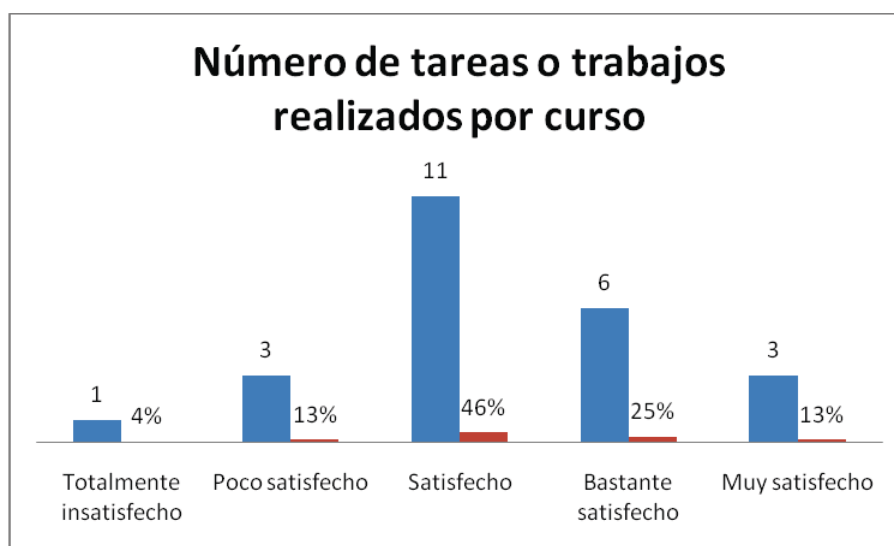
Ítem No. 13 Número de tareas o trabajos que se realizan por curso.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	1	4%
Poco satisfecho	3	13%
Satisfecho	11	46%
Bastante satisfecho	6	25%
Muy satisfecho	3	13%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.29	BS

En el gráfico No. 13 se puede observar que el 84 % de los estudiantes se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la cantidad de tareas y trabajos

que tienen que realizar para el desarrollo de los cursos de la carrera. El índice de Satisfacción para este indicador es de 3.29 (Bastante satisfecho).

Gráfica No. 13



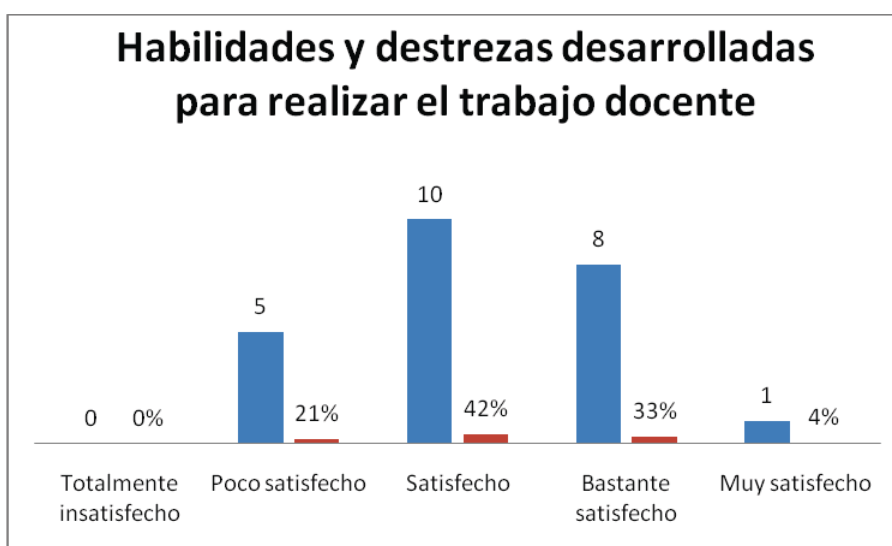
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

Ítem No. 14 Habilidades y destrezas adquiridas y requeridas para el desempeño del trabajo docente.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	5	21%
Satisfecho	10	42%
Bastante satisfecho	8	33%
Muy satisfecho	1	4%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.21	BS

En la gráfica N° 14 se presentan los resultados obtenidos en relación con las habilidades y destrezas desarrolladas y requeridas para el trabajo docente. Se puede observar que no existe una tendencia hacia una opinión favorable o desfavorable en relación a este indicador, debido a que el mayor porcentaje se concentra en las opciones intermedias. En términos generales, un 79 % está entre satisfecho y muy satisfecho con el desarrollo de esas habilidades, mientras que solo un el 21 % está poco satisfecho con la adquisición de las mismas. El índice de satisfacción para este indicador es de 3.21 (Bastante satisfecho).

Gráfica No. 14



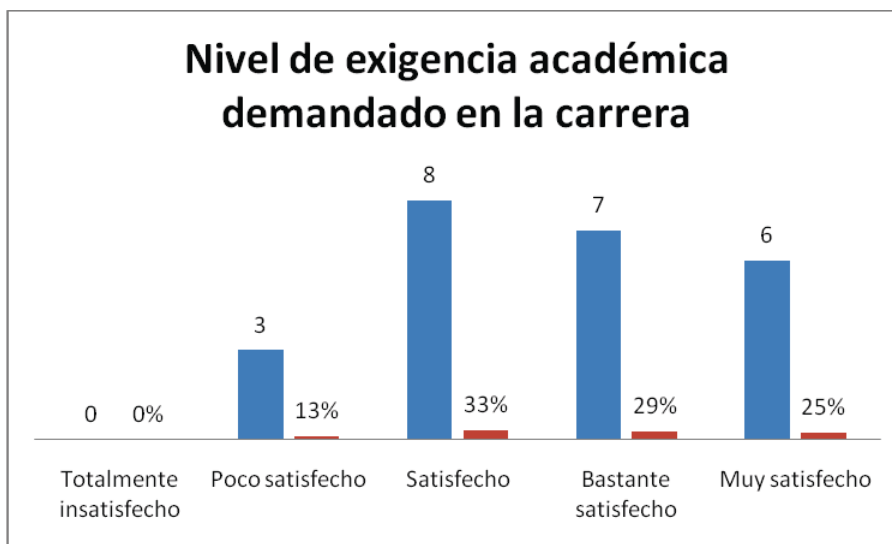
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

Ítem No. 15 Nivel de exigencia académica demandado a lo largo de la carrera.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	3	13%
Satisfecho	8	33%
Bastante satisfecho	7	29%
Muy satisfecho	6	25%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.67	BS

Se puede observar en este cuadro que un 87% de los estudiantes está satisfecho con el nivel de exigencia académica que rige en la universidad y solamente 13% manifestó un poco de insatisfacción. Lo que indica que la mayoría se encuentra muy complacida con esa exigencia según el indicador de satisfacción 3.67 (Bastante satisfecho).

Gráfica No. 15



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

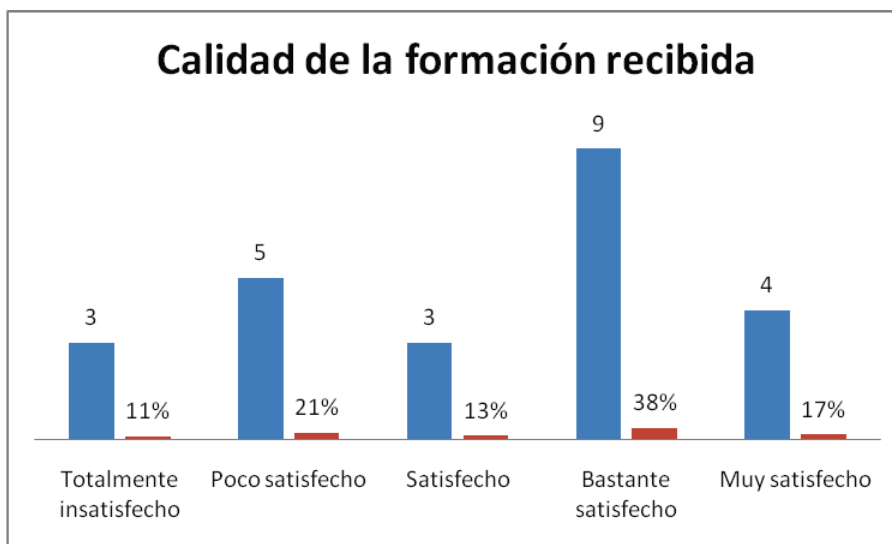
Ítem No. 16 Calidad de la formación recibida durante el desarrollo de la carrera.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	3	11%
Poco satisfecho	5	21%
Satisfecho	3	13%
Bastante satisfecho	9	38%
Muy satisfecho	4	17%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.25	BS

Como se puede observar en la gráfica No. 16 hay un indicador de respuesta que genera satisfacción alta y uno con alto porcentaje que también está generando insatisfacción, de acuerdo con la escala propuesta. Promediando los índices por

indicador se obtiene que un 68% se encuentra complacido con la calidad de la formación recibida a lo largo de la carrera lo que nos deja ver que un 32% no lo está. Sin embargo el índice de satisfacción comprueba que un 3.25 (Basta satisfecho) que este factor está generando bastante satisfacción.

Gráfica No. 16



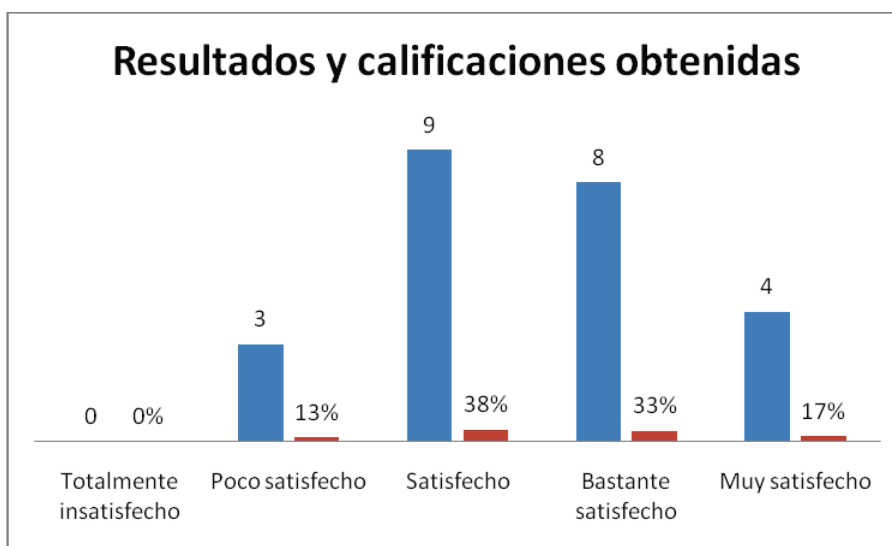
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

Ítem No. 17 Resultados y calificaciones obtenidas a lo largo de la carrera.

Grado de Acuerdo o desacuerdo	N	%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	3	13%
Satisfecho	9	38%
Bastante satisfecho	8	33%
Muy satisfecho	4	17%
TOTALES	24	100%
Índice de satisfacción	3.54	BS

Como se puede observar en la gráfica No. 17 hay los porcentajes de respuesta en su mayoría genera satisfacción indicando que los estudiantes se encuentran muy satisfechos con los resultados y calificaciones que hasta ahora han obtenido. Promediando los índices por indicador se obtiene que un 88% se encuentra contentos y complacidos con el proceso de evaluación de la universidad y únicamente un 13% no lo está. Sin embargo el índice de satisfacción comprueba que un 3.54 (Basta satisfecho) que este factor está generando bastante satisfacción.

Gráfica No. 17



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base a resultados del estudio.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Satisfacción educativa de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario, relacionada con las prácticas pedagógicas de los docentes.

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. Por este motivo, es imprescindible tener perfectamente definido para cada empresa el concepto de satisfacción de sus clientes desarrollando sistemas para su medición y creando modelos de respuesta inmediata ante la posible insatisfacción. Pereiro (2008).

La calidad de los servicios no es un concepto reservado únicamente a las empresas industriales, pues las condiciones actuales también han llevado a las instituciones del sector educativo a buscar mayores niveles de eficiencia en su gestión, teniendo como meta fundamental la satisfacción de los estudiantes. En el campo educativo, los requerimientos y demandas en términos de calidad, satisfacción y mejor preparación de los entes educativos, evidencia un aumento constantemente.

En este sentido Arrien (2009) nos recuerda que “Quienes ven en la satisfacción un elemento de la calidad educativa sostienen que no puede haber calidad si la gente que participa en el proyecto y quehacer educativos no está satisfecha. Hay quien avanza algo más en esta perspectiva afirmando que la satisfacción es lo más importante en la calidad de la educación. Los conocimientos son importantes, dice, pero lo que debe preocuparnos es que el ser humano sea feliz, que la educación genere bienestar no sólo psicológico y humano sino también social.”

Como se indicó conceptualmente, el término calidad educativa es relativamente reciente. A través de la historia, se han ido realizando mejoras en la educación, pero muchas de estas mejoras han carecido de continuidad y han quedado solo en propuestas, debido principalmente a las políticas educativas, métodos utilizados y a los recursos con que se cuentan.

Debido a que el análisis de los resultados demostró que el mayor impacto sobre la satisfacción educativa de los estudiantes, lo tiene la calidad percibida sobre las prácticas pedagógicas de los docentes, se determinó también la necesidad de explorar e investigar los aspectos que conlleva el proceso de evaluación docente en la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media.

Como resultado de la investigación, los estudiantes que participaron en el conversatorio a profundidad, aducen que es muy limitada su participación dentro del proceso de evaluación al docente, pues desconocen la función del proceso evaluativo. Este factor puede conducir a un sesgo en la evaluación del desempeño docente implantado, porque podría ocasionar que los docentes sean sobre calificados en algunas ocasiones o perjudicados en otras.

Sin embargo, mencionan que aunque sí son partícipes de la evaluación que se realiza al docente, sus evaluaciones no son tomadas en cuenta ya que se reencuentran con el docente evaluado y ven con cierta decepción que el mismo, no ha cambiado sus prácticas pedagógicas.

En tal sentido, estos mismos estudiantes también afirman que cuando un docente se sabe mal evaluado, este actúa con represalias hacia los mismos estudiantes que lo evaluaron, también indican que nunca han evidenciado un cambio de actitud y mucho menos una destitución de alguno de ellos, por lo que se sienten muy insatisfechos con las prácticas pedagógicas de los docentes porque aunque en ocasiones realizan las respectivas denuncias y evidencian sus malas praxis en las evaluaciones, no son escuchados.

La anterior situación contrasta con las acciones de seguimiento derivadas de los resultados que establece la DEPPA, de que si un docente obtiene resultados insatisfactorios y no puede promover a la categoría inmediata superior, el Departamento de Educación de la DDA recibe los reportes de deficiencias que presentan los docentes de cada unidad académica, para que los propios docentes reciban una capacitación y por ende demuestren una mejoría.

Esta aparente contradicción es determinante para inferir que las prácticas pedagógicas del docente, si influye en la satisfacción educativa de los propios estudiantes.

Hoy en día se ha buscado consolidar una educación de calidad en los sistemas educativos del mundo entero. Esa búsqueda ha hecho que se incorpore un mayor número de estudiantes al sistema dejando de lado otras variables importantes que intervienen en un proceso de calidad.

A lo largo del tiempo se ha enfatizado en el objetivo de brindar acceso universal a la educación, lo que ha hecho que lamentablemente se confunda cantidad (en la matrícula, cobertura, egresados) con calidad. Nada más equivocado se podría actuar ya que el logro de la participación universal en la educación dependerá principalmente de la calidad de la educación ofrecida.

La Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media, EFPEM, no es la excepción, ya que en el trabajo de campo realizado con el grupo de estudiantes de la licenciatura, se manifestó, inconformidad, desacuerdo y hasta decepción con la formación académica que la universidad les está brindando porque consideran que la Escuela no brinda una educación de calidad.

No obstante, se encontró que existen mejores niveles de satisfacción en cuanto a las prácticas pedagógicas de los docentes, en los estudiantes de los primeros años de estudio. Estos últimos, tienen una opinión más positiva del accionar docente, porque consideran que los mismos, poseen capacidades y actitudes

para el buen desempeño de su trabajo y que conoce, interpreta e induce el análisis de la realidad nacional en relación a los contenidos del curso y relaciona los contenidos de otras disciplinas del curso que imparte.

Pero a medida que los estudiantes van avanzando en su carrera, califican negativamente al docente en cuanto a los planteamientos siguientes: planificación de su clase, coherencia del programa de estudios de su curso en relación al contenido de los exámenes; no siempre, uso de autoridad cuando se transgreden las normas disciplinarias; una cantidad significativa de profesores no asiste puntualmente a clases, principalmente en los semestres superiores; también es alto el porcentaje en cuanto a que no se preocupa por que los estudiantes aprendan ni exponen ejemplos relacionados con los contenidos de la asignatura que imparte, que no utiliza recursos didácticos variados.

En contraste con los anteriores resultados, los estudiantes del profesorado se sienten bastantes satisfechos con las prácticas pedagógicas de los docentes relacionadas a las dimensiones siguientes: congruencia estructural de la carrera, competencias adquiridas, estrategias de enseñanza-aprendizaje, metodología, evaluación implantada por los docentes.

De ahí la importancia que la opinión de los estudiantes tiene en relación al desempeño del docente en el aula universitaria debido a que principalmente son ellos quienes se constituyen en el sujeto principal de la enseñanza superior puesto que son los que precisamente están a diario en contacto directo con el docente, evaluando de alguna manera su actividad.

Con las pautas anteriores se puede determinar que el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de la EFPEM, en sus distintas carreras, es descendente, pues los resultados demuestran que a medida que los estudiantes van avanzando de año y nivel escolar, va cambiando su nivel de satisfacción educativa porque se van transformando sus expectativas y surge entonces un

sentimiento de frustración al ver que el desempeño docente junto al abandono de las autoridades constituye un factor que no favorece sus necesidades, intereses y demandas.

En cuanto al proceso de capacitación del personal académico, en general, se sabe que sí existe apoyo de las autoridades en lo relativo a este tema. Sin embargo, una debilidad identificada consiste en que algunos catedráticos muestran poco interés en tomar cursos de capacitación cuando se les presenta la oportunidad.

Atendiendo entonces que la satisfacción del estudiante representa un indicador de calidad porque en ese sentimiento se refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educativa, se tiene que el fin último de toda institución educativa debiera ser que los estudiantes manifiesten su satisfacción con el contenido de los cursos, con las evaluaciones, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes así como con las instalaciones y los recursos que intervienen en el proceso formativo.

Esta complacencia que subyace en las prácticas educativas de los docentes universitarios arroja información que le permitirá a los mismos educadores, reflexionar sobre su práctica pedagógica a la vez que favorecerá los procesos de aprendizaje de los estudiantes y por ende aumentará los índices de eficacia y eficiencia del sistema educativo superior.

“Para ello, la formación deberá promover una identidad docente basada en la autonomía profesional, en la idea de profesionalismo colectivo que implica una gran capacidad de trabajar en equipo, un fuerte compromiso con la igualdad y la confianza en las posibilidades de aprendizaje de sus alumnos y alumnas” Filmus, (2006).

Conocer la satisfacción educativa de los estudiantes, relacionadas a las prácticas pedagógicas de los docentes, favorecerá la implementación por parte de los

mismos docentes, de nuevas metodologías para orientar sus procesos de enseñanza y aprendizaje, toda vez que el propio profesor pueda partir de la reflexión sobre su práctica pedagógica y buscar los fundamentos en los cuales sustente su quehacer, a fin de promover nuevas formas de actuar que mejoren su labor.

En los resultados obtenidos, los estudiantes consideran que para que se logre un cambio total, pero positivo y de impacto en la calidad de la educación que persigue brindar la EFPEM, debe darse en primera instancia una reforma educativa total, es decir desde lo administrativo hasta lo pedagógico, con lo cual se lograría romper esquemas y estatutos legales que impiden la participación de los estudiantes para crear espacios o encuentros educativos a través de los cuales podrían hacer aportaciones para lograr una educación de calidad. No obstante, esa filosofía intrainstitucional conlleva a los propios docentes a adoptar en su cotidianidad una serie de actitudes, estrategias, comportamientos y formas de actuar que se hallan enmarcados dentro de diversas concepciones pedagógicas, que son lamentadas por los estudiantes en la mayoría de los casos.

Los argumentos citados aducen que los docentes no varían sus estrategias para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje y en la mayoría de los casos utilizan la exposición como única técnica. De igual manera se pudo determinar que el tipo de evaluación que éstos utilizan es sumativa, es decir, que la forma preferente de constatar el aprendizaje de los estudiantes es por medio de los exámenes parciales. Lo relacionado a la planificación, desarrollo y enfoque didáctico se evidenció que los docentes enfatizan únicamente en la parte cognitiva de la enseñanza-aprendizaje. En tanto que lo relacionado a la pertinencia curricular de los cursos igualmente se evidencia una ruptura entre lo disciplinar y lo pedagógico.

Por lo que parte de esa reforma que los estudiantes solicitan, es replantear algunas actitudes y prácticas pedagógicas por parte de los docentes. Las sugerencias apuntan a que los docentes deben realizar mejoras en las clases teóricas, clases prácticas, en la evaluación y en su desempeño profesional.

Alvarez J. (2000) señala que la visión profesional de la enseñanza parte de dos presunciones previas:(1) lograr una enseñanza efectiva es una tarea compleja; un fuerte reto social con altas exigencias intelectuales y (2) enseñar efectivamente consiste en una serie de habilidades básicas que pueden ser adquiridas, mejoradas y ampliadas a través de un proceso continuo de formación.

En esta línea, los docentes universitarios están llamados a analizar y resolver problemas, y a descubrir cuál es la mejor manera de abordar los contenidos, seleccionar las estrategias metodológicas adecuadas y los recursos que harán de sus prácticas pedagógicas ser los mejores facilitadores del aprendizaje.

Sin embargo, las anteriores consideraciones parecen, desde la percepción del propio estudiante, ser un cúmulo de exigencias laborales al docente, sumado al conocimiento y dominio de los contenidos científicos de la especialidad.

De ser así, los profesores universitarios olvidan que aún a ese nivel la enseñanza es una actividad interactiva que se realiza en relación con los estudiantes y que ello significa que para estar a la vanguardia y responder a las exigencias del siglo XXI, olvidando que deben desarrollar un abanico de competencias.

Según resultados de esta investigación, hasta el momento, no se han visto los esfuerzos de los docentes por tratar de cambiar y mejorar sus prácticas pedagógicas, pues según los estudiantes que participaron en el grupo focal, se continúa operando tanto con la perspectiva de la transmisión de conocimiento y de la prescripción de estrategias altamente directivas.

Basado en lo anterior, la satisfacción educativa de los estudiantes relacionada a las practicas pedagógicas de los docentes de EFPEM, representa un indicador que debe ser tomado en cuenta para elaborar las bases de una propuesta de intervención educativa que mejore la calidad educativa de la Escuela con la mejora de las prácticas pedagógicas y que brinde sentido al proceso de evaluación del desempeño docente implantado.

CONCLUSIONES

- A medida que los estudiantes avanzan en sus estudios, la satisfacción educativa identificada relacionada con la formación educativa que reciben y con las prácticas pedagógicas de los docentes, se muestra en un polo de satisfacción de orden descendente.
- Los resultados de la investigación reflejan que la implementación de prácticas pedagógicas por parte del docente como: la realización de un buen acompañamiento pedagógico, profesionalismo al impartir la clase, comunicación bilateral entre pares, buen uso de la tecnología y de otros recursos y todo el esfuerzo que el docente realiza para que la formación brindada sea bajo un enfoque por competencias y contenidos declarativos, procedimentales y actitudinales, anudado a un buen clima afectivo en el aula, influyen positivamente en la satisfacción educativa de los estudiantes.
- Desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes, los aspectos que los docentes deben tomar en cuenta a fin de mejorar sus prácticas pedagógicas son: el desempeño profesional y la actitud dentro y fuera aula.

RECOMENDACIONES

- Mantener abiertos los canales de comunicación entre todas las personas que intervienen en el proceso educativo para trabajar en colaboración buscando soluciones encaminadas a desarrollar estrategias diversas de mejoramiento institucional que contribuyan a elevar la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes.
- Diseñar un programa de renovación y formación continua de docentes, orientado a la reflexión de sus prácticas pedagógicas y buscando la forma de asegurar no solo una incorporación de tecnologías sino la aplicación de prácticas pedagógicas renovadas, actualizadas e innovadoras que contribuyan al desarrollo completo de los futuros profesionales.
- Evaluar conjuntamente entre autoridades y personal docente de la EFPEM, los resultados de las evaluaciones que se realizan a los docentes por los estudiantes, para la aplicación de las mejoras en la práctica pedagógica.
- Tomar en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación ya que constituyen una oportunidad para las autoridades de la EFPEM de analizar las fortalezas y debilidades que presenta el desempeño docente en el marco de la oferta y demanda educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, R. R. (2008). *La práctica Docente y la formación recibida en la evaluación de la calidad educativa de Educación Media Superior*. Tesis de Maestría.

Álvarez V. García, E. y. (1999). Características de la Docencia Mejor Evaluada por los alumnos en las diferentes áreas de enseñanza universitaria. *Revista española de Pedagogía* .

Álvarez, R. A. *Factores que inciden en la competencia docente universitaria* .

Amparo Jiménez González, B. T. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*.

ANUIES. (2000). *La Educación Superior en el siglo XXI, líneas estratégicas de desarrollo*. México: ANUIES.

Aragón, V. Á. (2009). *A pesar de todo, optimistas*. GUATEMALA: FLACSO GUATEMALA.

Balestrini, M. (2002). *Cómo elaborar el proyecto de investigación* . Consultores Asociados.

Blanco Guillermet, R. J. (2007). La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. *Cuaderno de investigación en la Educación* , 121-136.

CIEN. (2012). *La educación para la vida y el trabajo*. GUATEMALA: CIEN.

Cuatrecasas, L. (1999). *Gestión integral de la calidad: implementación, control y certificación*. Barcelona: Gestión 2000.

Duart J. y Sangrá, A. (2000). *Formación Universitaria por medio de la Web*.

F.J.Tejedor. (2003). Un modelo de evaluación del profesorado universitario. *Revista de Investigación Educativa* , 157-182.

Ferry, G. (1990). *El trayecto de la formación*. México: Paidós.

Gaitán, J. &. (1999). *La calidad, nueva función en la Universidad Venezolana*. Maracaibo, Venezuela.

José R. Romo González, G. M. (2011). *Relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, evaluadas con ecuaciones estructurales*. Universidad Autónoma de Chihuahua, Facultad de Filosofía y Letras, Programa de Doctorado en Educación.

Juan José Blasquez Resino, J. C. (2011). *Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. Talavera de la Reina, España: Universidad de Castilla-La Mancha. Facultad de Ciencias Sociales. Departamento de Administración de Empresas.

Lucero, G. E. (2007). *Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de puebla*. México: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

Michael Barber, M. M. (2008). *Cómo hicieron los sistemas educativos con mejor desempeño del mundo para alcanzar sus objetivos*. Chile: PREAL .

Morales, E. (1995). *El concepto de Educación y sus fines en la Ley General de Educación*. México.

OCDE. (1991). *Escuelas y Calidad de la enseñanza...Informe Internacional*. Barcelona: Paidós.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2007). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción*. *Revista de la Educación Superior* .

Salinas, M. &. (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.*

Toboso, M. (s.f.). *Tendencias Científicas*. Recuperado el 12 de octubre de 2011, de http://www.tendencias21.net/La-Teoria-Cuantica-una-aproximacion-al-universo-probable_a992.html

Universidad de Guadalajara. (2010). *Evaluación de la Satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés*. México.

Universidad de Valladolid. (2008). *Percepción de los estudiantes universitarias de educación respecto al uso de metodologías docentes y el desarrollo de competencias ante la adaptación del EEES: datos de la universidad de Valladolid.*

Vaillant, D. (2002). *Formación de Formadores. Estado de la Práctica*. PREAL.

Vergara Schmalbach, J. &. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de Educación Educativa* .

ANEXOS

ANEXO NO. 1

Normativa que regula la evaluación docente de la Universidad de San Carlos de Guatemala

El artículo 82 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece: “Autonomía de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma con personalidad jurídica. En su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del Estado y la educación profesional universitaria estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones. Promoverá por todos los medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperará al estudio y solución de los problemas nacionales. Se rige por su Ley Orgánica y por los estatutos y reglamentos que ella emita, debiendo observarse en la conformación de los órganos de dirección, el principio de representación de sus catedráticos titulares, sus graduados y sus estudiantes” .En ese sentido es preciso acotar, que el papel que le corresponde a la Universidad estatal en el contexto social guatemalteco, está definido como se expuso en artículo 82 de nuestra carta magna, en la cual podemos encontrar dos cuestiones fundamentales; la problemática nacional vinculada a los fines de la Universidad de San Carlos, situación que en la actualidad no sucede con raras excepciones; por otra parte la generación del conocimiento científico a través de la investigación, debe constituir una de las funciones directrices para impulsar la docencia y la investigación con el fin de promover la lucha por disminuir cada vez más la desigualdad social imperante en Guatemala. Lo que conlleva a repensar el papel que a la fecha ha desempeñado la USAC.

La normativa que regula la evaluación y promoción docente, es el Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico de la USAC, el cual, en su artículo 1 define la evaluación del personal académico como el “proceso instituido por la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el fin de evaluar el desempeño de las funciones del personal académico, impulsar el desarrollo y perfeccionamiento de su función académica”.

Dentro de la regulación conexas, se encuentran definidos los objetivos de la evaluación del personal académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala: promover la excelencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través del mejoramiento y perfeccionamiento de la función académica del profesor; coadyuvar a la formación y desarrollo profesional e integral del personal académico; medir y valorar la calidad del desempeño laboral del personal académico; proporcionar elementos de juicio para premiar e incentivar al profesor universitario; identificar necesidades de mejoramiento continuo de la calidad académica del personal académico; proporcionar orientación para corregir deficiencias del personal académico y para el perfeccionamiento de sus capacidades. (Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Artículo 2.)

El Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico. Artículo 75, numerales 10 y 11, establece que: “Los profesores sólo podrán ser destituidos de su puesto por justa causa debidamente comprobada. Son causas justas, que facultan a la autoridad nominadora para destituir de su puesto a un profesor sin responsabilidad para la Universidad de San Carlos de Guatemala, las siguientes: 75.10 Cuando el profesor obtenga durante dos años consecutivos o en dos de tres años, evaluaciones insatisfactorias. 75.11 Cuando el docente se niegue de manera manifiesta a cumplir con los programas de desarrollo que le sean asignados para corregir las deficiencias que le fueron detectadas en el proceso de evaluación...”.

Asimismo, se estipula la regulación de la materia que; “se entenderá como negativa del personal académico de cumplir los programas de mejoramiento académico, que le haya sido notificado por la autoridad nominadora competente, cuando en un plazo de seis meses no haya iniciado programa alguno”. (Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Artículo 47).

EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Este proceso se encuentra integrado fundamentalmente por tres elementos: normativo, educativo y propiamente institucional. La evaluación y promoción docente, en cuanto a la normativa que la regula, se refiere a:

1. Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico;
2. Reglamento de la Junta Universitaria del Personal Académico;
3. Reglamento de Formación y Desarrollo del Personal Académico;
4. Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Los órganos encargados de la aplicación de la regulación anterior son:

1. División de Desarrollo Académico de la Dirección General de Docencia
2. Consejo de Evaluación Docente
3. Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico
4. Comisiones de evaluación docente de las Unidades Académicas y dependencias no adscritas a unidades académicas
5. Órganos de Dirección o Autoridad Nominadora.

Además de la normativa legal y órganos de aplicación para llevar a cabo la evaluación docente, se cuenta en la actualidad con procesos establecidos, parámetros de evaluación, factores a evaluar, los instrumentos de evaluación docente y sus respectivas ponderaciones, con el fin de evaluar las distintas funciones que realiza el docente y desarrollar una base de datos para todas las unidades académicas incluyendo el número de docentes titulares y en algunas unidades también profesores interinos, que según la normativa son sujetos de evaluación. Al puntaje obtenido en los instrumentos de evaluación se le adiciona los méritos académicos y/o informes de actividades.

La evaluación del personal académico se lleva a cabo, por lo menos, una vez al año, en cada unidad académica o dependencia no adscrita a unidades académicas. La comisión de evaluación está obligada a planificar, divulgar y ejecutar el proceso, con la supervisión y apoyo del Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico. Este proceso comprende:

De conformidad con el Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico, el procedimiento se realiza de la siguiente manera:

“Artículo 23. Periodicidad y procedimiento para la evaluación del personal académico. La evaluación del personal académico se llevará a cabo, por lo menos, una vez al año, según el régimen que tenga cada unidad académica o dependencia no adscrita a unidades académicas, de acuerdo al procedimiento siguiente:

- 23.1 La comisión de evaluación planifica, divulga y ejecuta el proceso, con la supervisión y apoyo del Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico.
- 23.2 La comisión de evaluación envía la documentación al Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico, para su procesamiento.

- 23.3 El Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico revisa, procesa la información y envía resultados parciales a la comisión de evaluación docente.
- 23.4 La comisión de evaluación agrega la calificación de los méritos académicos y/o informes de trabajo, a los resultados parciales remitidos por el Departamento de Evaluación del Personal Académico e integra la calificación final del proceso de evaluación.
- 23.5 La comisión de evaluación notifica el resultado final de la evaluación al órgano de dirección o autoridad nominadora correspondiente.
- 23.6 El órgano de dirección o autoridad nominadora conoce, sanciona y notifica al personal académico los resultados de la evaluación, en el plazo establecido en el Artículo 53 del Estatuto de la Carrera Universitaria del Personal Académico.
- 23.7 La comisión de evaluación envía copia de los resultados finales al Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico para su registro, control y archivo”.

LOS MÉRITOS ACADÉMICOS

Se establece en el Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico en su artículo 22, que se deben considerar como méritos académicos, entre otros los siguientes:

- 22.1 Otros estudios a nivel de Licenciatura.
- 22.2 Estudios de postgrado y especialización, reconocidos y registrados por la Universidad de San Carlos de Guatemala, congruente con las atribuciones que debe cumplir y acreditar en una sola evaluación.

- 22.3 Capacitación y actualización relacionadas con las atribuciones que desempeña.
- 22.4 Cargos y comisiones desempeñadas en la Universidad de San Carlos de Guatemala, por elección o nombramiento.
- 22.5 Cargos por elección o nombramiento en representación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a nivel nacional o internacional.
- 22.6 Asistencia y participación a eventos académicos tales como seminarios, simposios, foros, conferencias, talleres, congresos, entre otros, relacionados con su desempeño laboral.
- 22.7 Investigaciones y publicaciones de importancia para el desarrollo de la Universidad y del país.
- 22.8 Premios, reconocimientos y menciones honoríficas.
- 22.9 Servicios universitarios y extrauniversitarios.
- 2.10 Aportes para el desarrollo de la Universidad y para la solución de los problemas nacionales.
- 22.11 Inventos patentados en beneficio de la Universidad y la sociedad”
- ✓ Posteriormente la comisión de evaluación notifica el resultado final de la evaluación al órgano de dirección o autoridad nominadora correspondiente.
 - ✓ Acto seguido, el órgano de dirección o autoridad nominadora conoce, sanciona y notifica al personal académico los resultados de la evaluación, en el plazo establecido en el Artículo 53 del Estatuto de la Carrera Universitaria del Personal Académico.
 - ✓ Después, la comisión de evaluación envía copia de los resultados finales al Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico para su registro, control y archivo.

PROCEDIMIENTO PARA DEFINIR PONDERACIONES

La División de Desarrollo Académico, por medio del Consejo de Evaluación Docente, establecerá el procedimiento para definir la ponderación de las diferentes instancias evaluadoras que emiten opinión sobre el desempeño laboral, así como el procedimiento para definir la ponderación de los méritos académicos.

Los resultados parciales y finales de la evaluación del personal académico serán considerados satisfactorios, cuando se obtenga un punteo mayor de sesenta y cuatro puntos con cincuenta y cinco centésimas.

Las acciones a ejecutar como producto de resultados insatisfactorios parciales y totales, se regirán por lo que establecen los Artículos 53 y 54 del Estatuto de la Carrera Universitaria del Personal Académico, los cuales mencionan la obligación del profesor con resultados insatisfactorios de buscar capacitación dentro del primer semestre del año siguiente para corregir las deficiencias; así como lo relativo a los procedimientos disciplinarios establecidos cuando se obtuviesen resultados insatisfactorios en dos años consecutivos o en dos de tres evaluaciones.

El procedimiento para la evaluación docente en el Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico, es el que se describe a continuación:

1. Entrega los instrumentos de evaluación a las Comisiones de Evaluación de cada unidad académica.
2. La comisión de evaluación aplica los instrumentos a las diferentes instancias: a) evaluación de estudiantes a profesores, evaluación del jefe inmediato al docente y autoevaluación del profesor.
3. Revisión a cargo del Analista de cada unidad Académica en la -DEPPA-
4. Registro de la evaluación en el centro de Cómputo.
5. Revisión y análisis.

6. Resultados de la evaluación parcial (evaluación del docente en las distintas instancias) y hoja estadística; a la que se le agregan la calificación de los méritos académicos y/o informes de actividades que arrojan la puntuación total.
7. Informe de la evaluación docente a cada unidad académica firmado por el analista y jefe del --DEPPA-- para ser conocido por autoridades y docentes (marzo/1^a. Semana de abril).

La evaluación y promoción docente en la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media, EFPEM.

Procedimiento:

De conformidad con la información brindada por un miembro de la Comisión de Evaluación Docente, el procedimiento para llevar a cabo la evaluación dentro de la EFPEM es el siguiente:

1. Se ordenan los instrumentos de evaluación por semestre y por profesor titular, asimismo, se determinan las fechas de su aplicación.
2. Con la colaboración de las diferentes coordinaciones, se realizan las evaluaciones a los catedráticos, no importando el orden se realiza por parte de los estudiantes, después se solicita que cada docente realice su autoevaluación y también los jefes de departamento deben evaluar a los docentes.
3. Se revisan los méritos académicos de cada año y se les asigna un punteo para completar la información. Suele realizarse en el mes de enero, que es el mes en que se reciben dichas constancias.
4. Después de realizada la evaluación, se remite la información al Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico para su revisión.
5. Luego se lleva a cabo la notificación del resultado final a los docentes a través de la comisión de evaluación.

El objetivo fundamental de la evaluación del personal académico es impulsar el desarrollo, perfeccionamiento y excelencia de la función académica, cuyo incentivo principal es la promoción docente, a través de su superación integral.

Para llevarse a cabo la promoción del personal académico por tiempo de servicio, debe permanecer como mínimo tres años en el mismo puesto y obtener resultados satisfactorios en todas las evaluaciones; asimismo se contempla la promoción docente por estudios de postgrados concluidos, la que reconoce por estudios de maestría una promoción y por doctorado dos promociones y por último la promoción por altos servicios a la Universidad por delegación de la misma. (artículo 57 del Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico y artículos 37, 38 y 39 del Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico)

También es importante resaltar que la promoción del personal académico tiene inmerso un incentivo económico y asignársele, al catedrático promovido, a la categoría inmediata superior un diez por ciento de incremento sobre el salario, de conformidad con el artículo 70 del Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico.

ANEXO NO. 2

Resultados de la Evaluación de Desempeño Docente emitido por la Escuela de Profesores de Enseñanza Media, EFPEM.

DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN
DEL PERSONAL ACADÉMICO -DEPPA-

Página: 1
Fecha: 25/03/2011
Usuario: FDOT

Id de Personal: 2004095
del Profesor:
Académica : ESCUELA DE FORMACIÓN DE PROFESORES -EFPEM-
Evaluación : 2010

Escala Valorativa	
90.14	Totalmente Satisfactorio
70.34	Satisfactorio
40.54	Mediamente Satisfactorio
20.74	Satisfactorio
00.94	Totalmente Satisfactorio

**** DESEMPEÑO DOCENCIA ****

Función: LENGUAJE II COMUNICACIÓN SECCIÓN A F/M

Ítems	ASPECTO	ASPECTO	ASPECTO	Ponderación	Subtotal
	TECNICO DOCENTE	PSICOSOCIAL	PROFESIONAL		
	/1633	/2200	/1000		
ITE	12.52	22.77	9.68	Subtotal/36	33.75
DIATO	17.00	16.00	10.00	Subtotal/15	15.00
LUACION	19.00	16.00	10.00	Subtotal/20	20.00
Promedio:	16.17	21.59	9.99	Sobre/70	68.75
Promedio/100:	99.02	98.14	98.90	Sobre/100	98.21

C:\EFPEM\LU\20040952A.TXT No. Evaluadores: 23

** Desempeño: Totalmente Satisfactorio

Función: LIT. PRECOLOMBINA E HISPANOAMERIC. SECC. B

Ítems	ASPECTO	ASPECTO	ASPECTO	Ponderación	Subtotal
	TECNICO DOCENTE	PSICOSOCIAL	PROFESIONAL		
	/1633	/2200	/1000		
ITE	11.24	29.51	9.17	Subtotal/35	30.85
EDIATO	17.00	16.00	10.00	Subtotal/15	15.00
ALUACION	19.00	16.00	10.00	Subtotal/20	20.00
Promedio:	15.75	20.50	9.72	Sobre/70	65.65
Promedio/100:	96.45	93.18	97.20	Sobre/100	93.79

C:\EFPEM\LU\20040952B.TXT No. Evaluadores: 66

** Desempeño: Totalmente Satisfactorio

Promedio General / 70 : 67.20

ANEXO NO. 3

Resultados de la Evaluación de Desempeño Docente emitido por la Escuela de profesores de Enseñanza Media, EFPEM.


**CONSEJO DE EVALUACIÓN DOCENTE
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ACADÉMICO**


Registro de Personal: 20040952
Nombre del Profesor:
Unidad Académica: ESCUELA DE FORMACIÓN DE PROFESORES - EFPEM-


CURSO(S) O FUNCIONES QUE DESEMPEÑA:

- A: LENGUAJE II COMUNICACIÓN SECCIÓN A F/M
- B: LIT. PRECOLOMBINA E HISPANOAMERIC. SECC. B

EVALUACIÓN DESEMPEÑO DOCENCIA / 70 : 67.20


Edwin Esuardo Calderón Telón
Analista


CONSEJO DE EVALUACIÓN
DOCENTE
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA


Licda. Noemé Luis Naras Martínez
Jefe -DEPPA-

EVALUACION GENERAL:

* EVALUACIÓN DESEMPEÑO DOCENCIA	70 :	67.20
* EVALUACIÓN MERITOS ACADÉMICOS	30 :	10.00
NOTA FINAL DE EVALUACION AÑO 2010	100 :	77.20


Coordinador(a)
Comisión de Evaluación


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA
COMISION DE EVALUACION
DESEMPEÑO DOCENTE
ENSEÑANZA MEDIA

ANEXO NO. 4

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE FORMACIÓN DE PROFESORES
DE ENSEÑANZA MEDIA
-EPPEM-

1

CONSEJO DE EVALUACIÓN DOCENTE
C E DDEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y PROMOCION DEL PERSONAL ACADÉMICO
DEPPA

CURRICULUM VITAE

ASPECTO INFORMATIVO

AÑO QUE SE ACTUALIZA _____

Nombre del Docente	_____
Registro de personal	_____
Titularidad	_____
Domicilio	_____ No. De teléfono _____
Lugar y fecha de nacimiento	_____
Sexo	_____ Nacionalidad _____

FACTOR- 1

ASPECTO PROFESIONAL

10

Punteo Constante Máximo

1. Estudios de Doctorado
1.1 Universidad o Institución donde se graduó _____
1.2 Fecha de graduación _____
1.3 Fecha y número de acta de incorporación _____
1.4 Constancia de cierre de pensum _____
2. Maestría
2.1 Universidad o Institución donde se graduó _____
2.2 Fecha de graduación _____
2.3 Fecha y número de acta de incorporación _____
2.4 Constancia de cierre de pensum _____
3. Licenciatura (2 ó más)
3.1 Universidad o Institución donde se graduó _____
3.2 Fecha de graduación _____
3.3 Fecha y número de acta de incorporación _____
3.4 Constancia de cierre de pensum _____
3.5 Cierre de pensum licenciatura adicional _____
3.6 Licenciatura más un profesorado o carrera Técnica _____

ANEXO NO. 5

Factor 2.

2

2. Capacitación profesional (en el año que corresponde)

7

2.1. Cursos de capacitación de 40 horas o más.

INSTITUCIÓN	PAÍS	ÁREA DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DEL CURSO	DURACIÓN EN HORAS

2.2. Cursos de capacitación menor de 40 horas

INSTITUCIÓN	PAÍS	ÁREA DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DEL CURSO	DURACIÓN EN HORAS

Factor 3.

3. Cargos desempeñados

4

3.1. Cargos desempeñados por elección en la USAC.

UNIDAD ACADÉMICA	CARGO POR EL QUE FUE ELECTO	DURACIÓN
		De A

3.2. Cargos desempeñados por elección fuera de la USAC.

UNIDAD ACADÉMICA	CARGO POR EL QUE FUE ELECTO	DURACIÓN
		De A

3.3. Cargos desempeñados por nombramiento o delegación dentro o fuera de la USAC.

UNIDAD ACADÉMICA O INSTITUCIÓN	CARGO PARA EL QUE FUE NOMBRADO	DURACIÓN
		De A

ANEXO NO. 6

FACTOR 4.

3

4. Investigaciones, ponencias, conferencias y publicaciones
- 4.1. Investigaciones y/o publicaciones

6

INSTITUCIÓN	UNIDAD ACADÉMICA	NOMBRE/TIPO DE INVESTIGACIÓN

- 4.2. Documentos de apoyo a la docencia

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	NOMBRE DEL CURSO	FECHA DE ELABORACIÓN

- 4.3. Conferencias cursillos y ponencias

NOMBRE INSTITUCIÓN PROMOTORA	NOMBRE DEL CURSILLO, CONFERENCIA O PONENCIA	FECHA DE REALIZACIÓN

FACTOR 5

5. Premios, menciones honoríficas y reconocimientos a nivel profesional

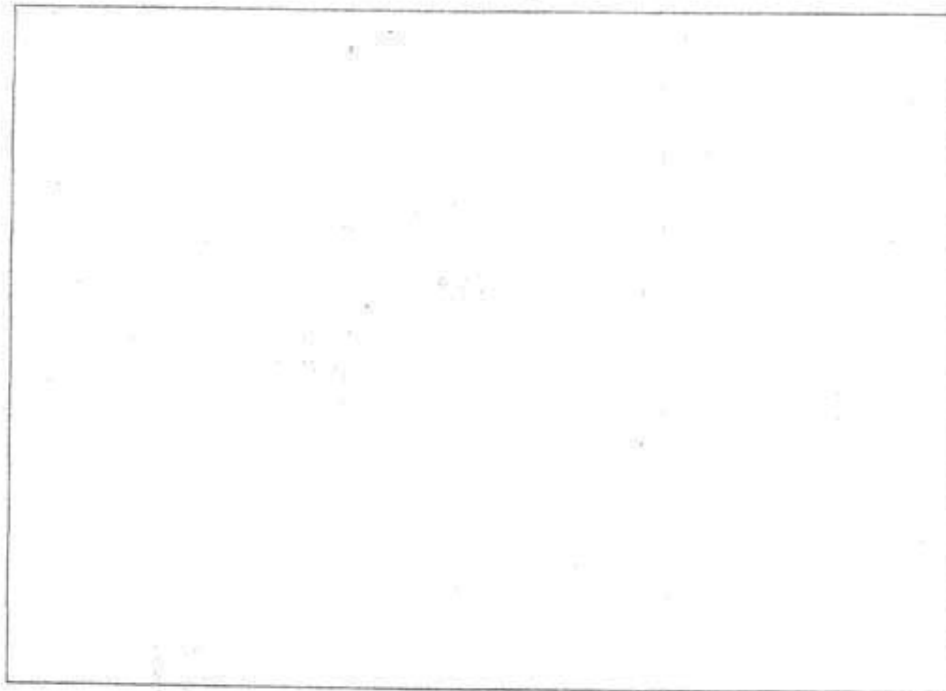
3

NOMBRE DEL PREMIO, MENCIÓN HONORÍFICA O RECONOCIMIENTO	INSTITUCIÓN OTORGANTE	FECHA DE OBTENCIÓN

ANEXO NO. 7

Utilice este espacio para ampliar información

4



Declaro que la información consignada en este formulario es verídica.

Cualquier información no auténtica y omisión, será motivo para no ser considerada como mérito académico.

El evaluado debe presentar los documentos que apoyen sus méritos.

Lugar y fecha _____

Firma _____

Adjunto a la presente _____ hojas de constancias.
Número

ANEXO NO. 8

Tablas de resultados de respuesta a los cuestionarios auto dirigidos. Resultado de respuesta por ítem.

Ítem No. 1 Pertinencia del plan de estudios de la carrera con los futuros campos de trabajo

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	0	0
2	3	6
3	9	27
4	9	36
5	3	15
	24	84
		3.50

Ítem No. 2 Vinculación del plan de estudios de la carrera con el contexto regional y local

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	0	0
2	5	10
3	9	27
4	7	28
5	3	15
	24	80
		3.33

Ítem No. 3 Coordinación entre los programas de los cursos de la carrera.

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	1	1
2	4	8
3	8	24
4	7	28
5	4	20
		81
		3.38

Ítem No. 4 El contenido de los cursos de los cursos de la carrera.

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	1	1
2	8	16
3	4	12
4	4	16
5	7	35
		80
		3.33

Ítem No. 5 Servicios y actividades extraacadémicas que se realizan orientados con la carrera

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	5	5
2	7	14
3	9	27
4	2	8
5	1	5
		59
		2.46

Ítem No. 6 Metodología de enseñanza aplicada a los largo de la carrera

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	2	2
2	2	4
3	8	24
4	9	36
5	3	15
		81
		3.38

Ítem No. 7 Estrategias de aprendizaje implementadas por los docentes

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	2	2
2	5	10
3	7	21
4	6	24
5	4	20
		77
		3.21

Ítem No. 8. Sistema de evaluación aplicado por los docentes

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	0	0
2	5	10
3	6	18
4	9	36
5	4	20
		84
		3.50

Ítem No. 9 asesoramiento y acompañamiento pedagógico brindado

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	2	2
2	6	12
3	11	33
4	5	20
5	0	0
		67
		2.79

Ítem No. 10 Número de tareas o trabajo que se realizan por curso

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	1	1
2	3	6
3	11	33
4	6	24
5	3	15
		79
		3.29

Ítem No. 11 Habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	0	0
2	5	10
3	10	30
4	8	32
5	1	5
		77
		3.21

Ítem No. 12 Nivel de exigencia académica a lo largo de la carrera

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	0	0
2	3	6
3	8	24
4	7	28
5	6	30
		88
		3.67

Ítem No. 13 Calidad de la formación recibida a lo largo de la carrera

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	3	3
2	5	10
3	3	9
4	9	36
5	4	20
		78
		3.25

Ítem No.14 Resultados y calificaciones obtenidas a lo largo de la carrera

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	0	0
2	3	6
3	9	27
4	8	32
5	4	20
		85
		3.54

Ítem No. 15 adquisición gradual de conocimientos y destrezas alcanzadas

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	0	0
2	6	12
3	5	15
4	10	40
5	3	15
		82
		3.42

Ítem No. 16 Dominio de técnicas de trabajo y desarrollo cognitivo alcanzado

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	0	0
2	5	10
3	8	24
4	9	36
5	2	10
		80
		3.33

Ítem No. 17 Formación para el desarrollo integral de su persona

Frecuencia de respuestas	Número de veces que respondieron	Total
1	1	1
2	5	10
3	5	15
4	6	24
5	7	35
		85
		3.54

TABLA N° 1:Resumen Cuadro de resultados con la variable *Satisfacción Educativa*

Criterio	Índice de satisfacción	Categoría
Pertinencia del plan de estudios de la carrera con los futuros campos de trabajo.	3.50	Bastante satisfecho
Vinculación del plan de estudios de la carrera con el contexto regional y local.	3.33	Bastante satisfecho
Coordinación entre los programas de los cursos de la carrera.	3.38	Bastante satisfecho
El contenido de los cursos que corresponden a la carrera	3.33	Bastante satisfecho
Servicios y actividades extra académicas que se realizan orientados con la carrera.	2.46	Satisfecho
Adquisición gradual de conocimientos y destrezas alcanzadas.	3.42	Bastante satisfecho
	3.33	Bastante satisfecho

Dominio de técnicas de trabajo y desarrollo cognitivo alcanzado. Formación para el desarrollo integral de su persona	3.54	Bastante satisfecho

ANEXO NO. 9

Cuestionario

Cuestionario para valorar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación que reciben

Estimado Estudiante:

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar si los estudiantes de la carrera en formación docente, están satisfechos con la educación que reciben en esta universidad. La información será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello es necesario que respondas a todos y cada uno de los ítems con la mayor sinceridad.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

DATOS PERSONALES

Edad: Año que cursa: modalidad de estudio:

Instrucciones:

Marca con una "X" la opción que mejor recoja tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Totalmente Insatisfecho
5	4	3	2	1

Variable Satisfacción educativa						
Congruencia estructural de la carrera						
1.	Pertinencia del plan de estudios de la carrera con los futuros campos de trabajo.	5	4	3	2	1

2.	Vinculación del plan de estudios de la carrera con el contexto regional y local.	5	4	3	2	1
3.	Coordinación entre los programas de los cursos de la carrera elegida.	5	4	3	2	1
4.	El contenido de los cursos corresponden a la carrera elegida.	5	4	3	2	1
5.	Servicios y actividades extraacadémicas que se realizan orientados con la carrera elegida.	5	4	3	2	1
6..	Adquisición gradual de conocimientos y destrezas alcanzadas.	5	4	3	2	1
7.	Dominio de técnicas de trabajo y desarrollo cognitivo alcanzado.	5	4	3	2	1
8.	Formación para el desarrollo integral de su persona	5	4	3	2	1

Variable Prácticas Pedagógicas						
Proceso pedagógico						
9.	Metodología de enseñanza aplicada a lo largo de la carrera	5	4	3	2	1
10.	Estrategias de aprendizaje implementadas por los docentes.	5	4	3	2	1

11.	Sistema de evaluación aplicado por los docentes.	5	4	3	2	1
12.	Asesoramiento y acompañamiento pedagógico brindado	5	4	3	2	1
13.	Número de tareas o trabajos que se realizan por curso	5	4	3	2	1
14.	Habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	5	4	3	2	1
15.	Nivel de exigencia académica a lo largo de la carrera	5	4	3	2	1
16.	Calidad de la formación recibida a lo largo de la carrera	5	4	3	2	1
17.	Resultados y calificaciones obtenidas a lo largo de la carrera.	5	4	3	2	1

ANEXO NO. 10**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**
Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media EFPEM
Maestría en Formación Docente**Guía de Grupos de discusión para estudiantes de las licenciaturas, plan diario.**

Este instrumento es parte de la investigación titulada *Satisfacción educativa de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario, relacionada con las prácticas pedagógicas de los docentes*. Los temas a investigar se enumeran a continuación.

1. ¿Qué entendemos por satisfacción educativa?
2. ¿Qué entendemos por formación del estudiante?
3. ¿Qué se entiende por servicios educativos?
4. ¿Creen que la universidad cumple con brindar una formación de calidad?
5. ¿Se encuentran complacidos con la congruencia y pertinencia curricular de la carrera?
6. ¿Se encuentran complacidos con el proceso pedagógico que rige en la universidad?
7. ¿Se encuentran complacidos con las competencias profesionales adquiridas y desarrolladas por la formación académica brindada?
8. ¿Se toman en cuenta las necesidades, intereses y conocimientos que los estudiantes demandan para procesos de mejora en la calidad educativa?
9. ¿Qué acciones se podrían realizar para que tomen en cuenta las necesidades, intereses y formación académica que los estudiantes demandan entorno a la mejora de la calidad educativa?

ANEXO NO. 11

En la metodología cualitativa cada una de las variables fue estudiada a través de la técnica del grupo focal. Estos son los resultados.

Cuadro con los resultados del grupo focal realizado con estudiantes de las distintas licenciaturas de la EFPEM
1. Conceptualización de satisfacción educativa
<p>Es cuando uno está conforme y contento con todo lo que el sistema educativo comprende.</p> <p>Es estar conforme con todo el sistema.</p> <p>Es cuando uno recibe una cátedra a uno le agrada el esfuerzo que él hace.</p> <p>Cuando el docente demuestra esa capacidad o ese interés por hacer bien las cosas y uno como alumno también pone ese interés, es cuando se da esa satisfacción.</p> <p>Es cuando la persona cumple sus metas y objetivos por lograr un nivel de estudio más.</p> <p>Es cuando los estudiantes se sienten satisfecho cuando aprenden.</p>

Cuadro con los resultados del grupo focal realizado con estudiantes de la carrera de Lengua y Literatura de la EFPEM
2. ¿Creen que la universidad cumple con brindar una formación de calidad?
<p>Habría que definir con base a un perfil que es o no es una educación de calidad.</p> <p>Una educación de calidad comprende más que sacar cursos es hacer algo novedoso e innovador y eso no se ha visto. Hay una diferencia entre el profesorado y la licenciatura.</p>

Una educación de calidad es permitir crecer personal y académicamente a sus estudiantes y aquí en la EFPEM no se les puede ni sugerir a los catedráticos porque ellos son los únicos que saben.

Una educación de calidad es formar para la vida y aquí los catedráticos dicen que trabajan por competencias y todavía planifican con objetivos.

No se evidencia por que en la universidad todavía hay una mezcla de educación tradicional y moderna.

Aquí en la EFPEM hay pocos recursos para brindar una educación de calidad. Siempre estamos en nuestro entorno, mientras que otras universidades aprovechan el contacto con otras universidades internacionales.

No hay educación de calidad porque las actitudes de unas personas (estudiantes o docentes) no lo permiten.

Aun le falta mucho a la EFPEM para brindar una educación de calidad.

La escuela nos ha quedado a deber en cuanto a la calidad de la educación que nos brinda pero no todo ha sido malo.

Algunos catedráticos que tiene la EFPEM se esfuerzan por brindar una educación de calidad.

Deberían dejar que los estudiantes brinden ideas para mejorar la calidad de la educación.

La falta de innovación en cuanto a recursos tecnológicos se refiere limita la educación y eso hace que a estas alturas la EFPEM aún no brinde una educación de calidad.

Cuadro con los resultados del grupo focal realizado con estudiantes de la carrera de Lengua y Literatura de la EFPEM
3.Complacencia con la congruencia y pertinencia curricular de la carrera
<p>Los programas de las carreras se quedan bastantes cortos con los avances de la ciencia y requerimientos de la sociedad.</p> <p>Una reforma en los programas educativos vendría a ser una diferencia significativa en la educación que brinda la universidad.</p> <p>No existe un enlace entre las tecnologías y las especialidades.</p> <p>No hay relación entre los cursos de un semestre y otro.</p> <p>No hay congruencia entre los cursos que tienen continuidad.</p> <p>No hay comunicación efectiva entre los catedráticos del curso.</p> <p>A veces no se nos entrega programa del curso.</p> <p>A veces se nos entrega un programa y la orientación del curso es otra.</p> <p>Pasa que muchas veces los estudiantes salen aprendiendo otras cosas distintas a lo que el curso decía.</p> <p>Los docentes no se están actualizando para formar utilizando los recursos tecnológicos.</p> <p>Siguen con la misma metodología tradicional para desarrollar los cursos.</p> <p>No hay avance en ese sentido. Nos estamos quedando muy atrás con la tecnología al pie de la sociedad.</p> <p>Los contenidos de los cursos no responden a las necesidades de las carreras.</p>

Cuadro con los resultados del grupo focal realizado con estudiantes de la carrera de Lengua y Literatura de la EFPEM
4. Complacencia con el proceso pedagógico desarrollado
<p>Si no hay congruencia entre programas no se está satisfecho con la metodología, con la forma con que los catedráticos están desarrollando los cursos por que los catedráticos se están quedando rezagados.</p> <p>No hay cambios metodológicos porque hay resistencia al cambio por parte de los catedráticos.</p> <p>Una debilidad que presenta la universidad respecto a la mejora del proceso pedagógicos es que muchos catedráticos están fijos y ellos saben que ya nadie los puede mover o retirar de la universidad.</p> <p>Para que haya complacencia total, habría que hacer una reestructuración completa del personal que labora en la EFPEM.</p> <p>Los catedráticos abusan de su puesto y poder.</p> <p>No todo es malo, también hay catedráticos muy buenos, sin embargo la continuidad de la calidad educativa afecta porque muchas veces recibimos un curso con un buen catedrático pero al semestre siguiente nos toca un mal catedrático y se pierde el avance alcanzado.</p> <p>Hay factores internos y externos que afectan a lo largo del tiempo. Antes la educación era más sustancial. También es relativa, no es estática pero en lo que a hoy respecta se está desviando el sentido de la educación.</p>

Cuadro con los resultados del grupo focal realizado con estudiantes de la carrera de Lengua y Literatura de la EFPEM

5. Complacencia con las competencias profesionales desarrolladas y adquiridas durante su formación.

No existe una satisfacción total sobre la formación que la universidad nos brinda ya que muchas veces hemos sido nosotros quienes buscamos y tratamos de superarnos siempre.

Muchas veces se da que por parte de algunos docentes se esfuerzan por desarrollarnos las competencias, pero lo que sucede es que esas competencias no nos sirven porque resulta que no es lo que nuestro puesto de trabajo o la realidad que vivimos requiere que aprendamos.

Respecto a los recursos tecnológicos no se evidencia un esfuerzo para que desarrollemos las competencias tecnológicas que hoy en día debemos tener.

No estamos satisfechos con el aprendizaje adquirido porque el docente no está actualizado. Si el docente se actualiza, cambia su metodología, aprende nuevas estrategias y nos lo transmite, entonces empezaremos a sentirnos más satisfechos.

Cuadro con los resultados del grupo focal realizado con estudiantes de la carrera de Lengua y Literatura de la EFPEM
6. ¿ Se toman en cuenta las necesidades, intereses y conocimientos que los estudiantes demandan para procesos de mejorar la calidad educativa?
<p>No, no se nos toma en cuenta. Año con año se nos pasa una evaluación para evaluar al catedrático y seguimos viendo que no hay ningún cambio. Siguen los mismos docentes, con las mismas metodologías, con las mismas actitudes con los mismos procedimientos. Entonces nos damos cuenta que la evaluación es pérdida de tiempo. Que ni siquiera las leen.</p> <p>Seguimos evidenciando que siguen los mismos compadrazgos, las mismas amistades, por lo que no hay ningún cambio de actitud, eso nos lleva a pensar que no son tomados en cuenta nuestras quejas, nuestras denuncias y nuestras evaluaciones.</p> <p>La universidad tampoco ha creado un espacio para nosotros los estudiantes alcemos nuestra voz.</p> <p>Muchas veces nosotros los estudiantes nos toca ir a extremos (paro de las clases) para que las autoridades nos oigan. Simplemente para que oigan nuestra opinión más no para la toma de decisiones.</p> <p>Existen líderes estudiantiles que tampoco nos escuchan porque resulta que les conviene no hacer nada ya que obtienen otros beneficios. Muchos de ellos, han estado en esos puestos por años y tanto les conviene a ellos como a las autoridades que los que dirijan sigan siendo los mismos.</p>

Cuadro con los resultados del grupo focal realizado con estudiantes de la carrera de Lengua y Literatura de la EFPEM

7. Propuestas

Primero que nada debe haber una reforma total, es decir desde lo administrativo hasta lo pedagógico. Solo así, podría darse algún cambio.

Romper esquemas y estatutos legales que impiden la participación de los estudiantes.

Creas espacios o encuentros educativos que permitan la participación del estudiante para que desde su perspectiva de brinde opciones de mejora a la calidad educativa superior.

Se debería implementar un proceso democrático para la toma de decisiones que beneficien a la comunidad estudiantil. Como someter cada decisión a votación popular. Ello hará que se tome en cuenta la voz de los estudiantes porque participaríamos en los cambios.

Eliminar intermediarios, en ese caso que ya no existan asociaciones sino que los requerimientos sean escuchados y tomados en cuenta directamente de los interesados.

Que se tomen en cuenta las evaluaciones que semestre a semestre se realizan.

Debería de haber un sistema de evaluación en donde haya regularizaciones, sanciones y penalizaciones para aquellos que no cumplan con mejorar su desempeño. Ello incluye levantar actas y hasta destituciones por mala praxis.

APÉNDICE

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media –EFPEM
Maestría en Formación Docente

**BASES PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA A LAS PRÁCTICAS
PEDAGÓGICAS DEL DOCENTE UNIVERSITARIO DE EFPEM**

Evelyn Argentina Rivera Pérez

Índice

Página

1. Introducción
2. Objetivo
3. Mejorando las prácticas pedagógicas
4. Prácticas que mejorarán el desempeño docente.

1. Introducción

Esta propuesta nace de la necesidad de renovar las prácticas docentes, haciéndolas distintas y abiertas a una formación que debe pasar por la mirada reflexiva del docente para que se cuestione sobre su hacer pedagógico y así, modificar y transformar a los sujetos que tiene a cargo; el maestro de hoy debe forjar actitudes políticas, éticas y sociales en sus estudiantes.

2. Objetivo

Contribuir con la mejora educativa de la EFPEM, mediante la elaboración de las bases para una propuesta de intervención educativa para mejorar las prácticas pedagógicas de los docentes.

3. Mejorando las prácticas pedagógicas

Zabala (2008) plantea que el objetivo de todo profesional es que cada vez sea más competente, que mejore cada vez su quehacer profesional a partir del conocimiento y la experiencia, un conocimiento que interviene en la práctica y es fruto de los procesos de investigación; una experiencia que se da consigo mismo y con los estudiantes; teniendo en cuenta estos dos aspectos es importante que el docente examine y reevalúe en la cotidianidad de su trabajo profesional las prácticas pedagógicas entendidas como procedimientos, acciones y estrategias que permiten regular las interacciones en el aula de clase, a través de lo que el docente enseña, ayuda a construir y darle significado, configurando su existencia como sujeto que interactúa en una comunidad aportando el desarrollo cultural.

Ante la diversidad de estudiantes con que los docentes se enfrentan para ejecutar unas prácticas pedagógicas que cumplan con el objetivo de desarrollar competencias y donde entra a ser el mediador y facilitador en el desarrollo de los contenidos los cuales serán centrados en los intereses de los estudiantes, sin apartarse del currículo que sirve de guía para el logro de dichos objetivos, es aquí que se propone que el docente tome en cuenta cada una de las practicas que se explican a continuación:

Prácticas que según los resultados de la investigación, son necesarias que se apliquen para mejorar el desempeño pedagógico de los docentes

Clases teóricas:

- La puntualidad en el inicio y término de las clases.
- El respeto del programa establecido en las asignaturas.
- Disminuir el número de clases teóricas.
- Vincular el desarrollo de los contenidos con la realidad actual

Clases Prácticas:

- Cantidad adecuada de trabajos en grupo.
- Elevar el número de clases prácticas.
- Facilitar material de apoyo
- Velar por la aplicabilidad de los contenidos al mundo laboral.
- Utilidad de las clases al mundo laboral
- Utilización de equipo tecnológico

Evaluación:

- La buena programación de las evaluaciones a lo largo del semestre.
- El cumplimiento de las fechas de las evaluaciones.
- Diseñar evaluaciones acordes a los conocimientos y/o competencias desarrolladas
- La ponderación adecuada de las evaluaciones.
- El control de los docentes sobre los alumnos, para evitar la copia en evaluaciones
- Implementar diversidad de estrategias evaluativas
- Utilización de variedad de herramientas evaluativas.
- Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones.
- facilitar un tiempo disponible para que los estudiantes revisen sus evaluaciones.

Desempeño profesional:

- Evidenciar buena preparación académica
- Mantener una conducta y desempeño profesional
- Brindar acompañamiento pedagógico sin distinción alguna
- Mantener una adecuada disponibilidad de atención a los estudiantes, dentro y fuera del aula
- Entrega adecuada de información académica.
- Preparación académica y científica antes de iniciar sus clases.
- Mantener una concordancia de las clases prácticas y teóricas.
- Variar las metodologías de enseñanza
- Evidenciar el producto de investigaciones realizadas.

Aspectos cualitativos

- Mantener una actitud abierta y flexible con los estudiantes. (Esto significa que el docente debe ser cordial, accesible y democrático con los estudiantes).
- Mantener una actitud de respeto y tolerancia dentro y fuera de clases. (Esto significa que el docente no debe abusar de su autoridad y que debe mantener abiertos, en todo momento, los canales de comunicación con las demás personas).
- Tomar en cuenta la opinión de los estudiantes por simples que estas sean. (Esto significa que el docente debe evidenciar respeto por las opiniones y formas de pensar diferentes).
- Propicia discusiones permanentes sobre temas en el aula. (Favorecer el pensamiento crítico y reflexivo. Conformar una comunidad de aprendizaje).
- Tratar de saber lo mejor posible los nombres, ocupaciones y origen de los estudiantes. (Ver a la persona, más que al alumno o estudiante que es cada quien)
- Brindar un trato humano y profesional. (No implantar relaciones en los que el estudiante se dirige o relaciona de un modo inferior frente al modo del docente).
- Facilitar momentos para tomar decisiones sobre el curso, los contenidos, procedimientos, relaciones y evaluaciones.
- Respetar las diferencias individuales de aprendizaje.
- Valorar el esfuerzo realizado por muy pequeño que este sea.

- Ser comprensivo ante las diversas situaciones, familiares, culturales, sociales que se puedan dar.
- Evitar realizar comparaciones (económicas, de desempeño, culturales) ni de ningún otro tipo, entre grupos de estudiantes.
- Evitar tener preferencias (sexuales, económicas, de desempeño, culturales) o de algún otro tipo, entre estudiantes.
- Interesarse por el desenvolvimiento personal y académico de sus estudiantes. (Esto significa que realizará un genuino rol de guía y orientador).