



Gestión pedagógica remota, pensamiento crítico y su relación con la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto Pedagógico Juliaca – 2021

Remote pedagogical management, critical thinking and its relationship with the satisfaction of the non-face-to-face educational service at the Juliaca Pedagogical Institute – 2021

Gestão pedagógica remota, pensamento crítico e sua relação com a satisfação do atendimento educacional não presencial do Instituto Pedagógico Juliaca – 2021

Mauro Palazuelos Escalante ^I

palazuem@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-3520-4679>

Jimmy Humpiri Nuñez ^{II}

jepistemologia@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0655-8403>

Ricardo Aníbal Maldonado Mamani ^{III}

rmaldonado508@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-1482-3669>

Correspondencia: palazuem@gmail.com

Ciencias de la Educación

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 30 de septiembre de 2023 * **Aceptado:** 30 de octubre de 2023 * **Publicado:** 20 de noviembre de 2023

- I. Magíster en Educación, Investigación y Docencia en Educación Superior, Juliaca, Perú.
- II. Doctor en derecho, Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, Juliaca, Puno, Perú.
- III. Doctor en Ingeniería Ambiental, Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, Juliaca, Perú.

Resumen

En la investigación titulada “Gestión pedagógica remota, pensamiento crítico y su relación con la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto Pedagógico Juliaca – 2021” su objetivo fue determinar la relación que existe entre la Gestión pedagógica remota y el pensamiento crítico con la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto Pedagógico Juliaca - 2021. El método deductivo, enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, nivel correlacional, diseño no experimental-transversal. La población fue de 500 alumnos y la muestra: 174. La técnica aplicada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, la escala fue Likert, En el resultado se pudo determinar una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.221 entre la Gestión pedagógica remota y el pensamiento crítico con la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto Pedagógico Juliaca, de la misma forma se pudo evidenciar que el 56% obtuvieron un nivel alto con respecto a la gestión pedagógica remota puesto que la gestión es adecuada con su compromiso que tienen con la institución, asimismo el 56% llegó a tener un nivel alto sobre el pensamiento crítico debido a que la destreza desarrollada por los estudiantes es eficaz esto por medio del crecimiento profesional y de estudios, para finalizar el 48% obtuvieron un nivel alto con respecto a la satisfacción ya que se sienten inspirados que siente el alumno por sus quehaceres académicos, con la que se identifica y busca desarrollar sus habilidades. Llegando a su conclusión de que hubo una correlación positiva media entre las variables gestión pedagógica remota, pensamiento crítico con la satisfacción del servicio educativo no presencial.

Palabras Clave: Gestión pedagógica; Pensamiento crítico, Satisfacción del servicio educativo.

Abstract

In the research titled "Remote pedagogical management, critical thinking and its relationship with the satisfaction of the non-face-to-face educational service at the Juliaca Pedagogical Institute - 2021", its objective was to determine the relationship that exists between Remote pedagogical management and critical thinking with satisfaction. of the non-face-to-face educational service at the Juliaca Pedagogical Institute - 2021. The deductive method, quantitative approach, descriptive type, correlational level, non-experimental-cross-sectional design. The population was 500 students and the sample: 174. The technique applied was the survey and its instrument was the questionnaire, the scale was Likert. In the result, an average positive correlation of Spearman's Rho = 0.221 could be determined between Remote Pedagogical Management and critical thinking with

the satisfaction of the non-face-to-face educational service at the Juliaca Pedagogical Institute, in the same way it was evident that 56% obtained a high level with respect to remote pedagogical management since the management is adequate with its commitment that have with the institution, also 56% reached a high level of critical thinking because the skill developed by the students is effective through professional growth and studies, to finish 48% obtained a high level with regarding the satisfaction and inspiration that the student feels for their academic tasks, with which they identify and seek to develop their skills. Reaching the conclusion that there was a medium positive correlation between the variables remote pedagogical management, critical thinking with the satisfaction of the non-face-to-face educational service.

Keywords: pedagogical management; Critical thinking, Satisfaction of educational service.

Resumo

Na pesquisa intitulada “Gestão pedagógica remota, pensamento crítico e sua relação com a satisfação do atendimento educacional não presencial do Instituto Pedagógico Juliaca - 2021”, teve como objetivo determinar a relação que existe entre Gestão pedagógica remota e pensamento crítico com satisfação do atendimento educacional não presencial do Instituto Pedagógico Juliaca - 2021. Método dedutivo, abordagem quantitativa, tipo descritivo, nível correlacional, desenho não experimental-transversal. A população foi de 500 alunos e a amostra: 174. A técnica aplicada foi a pesquisa e seu instrumento foi o questionário, a escala foi Likert.No resultado foi possível determinar uma correlação média positiva do Rho de Spearman = 0,221 entre Gestão Pedagógica Remota e pensamento crítico com a satisfação do atendimento educacional não presencial do Instituto Pedagógico Juliaca, da mesma forma ficou evidente que 56% obtiveram alto nível no que diz respeito à gestão pedagógica remota já que a gestão está adequada ao seu comprometimento que possuem com a instituição, também 56% alcançaram um alto nível de pensamento crítico porque a habilidade desenvolvida pelos alunos é efetivada através do crescimento profissional e dos estudos, ao final 48% obtiveram um alto nível no que diz respeito à satisfação e inspiração que o aluno sente por suas tarefas acadêmicas, com as quais se identificam e buscam desenvolver suas competências. Chegando à conclusão que houve correlação positiva média entre as variáveis gestão pedagógica remota, pensamento crítico com a satisfação do atendimento educacional não presencial.

Palavras-chave: gestão pedagógica; Pensamento crítico, Satisfação do serviço educativo.

Introducción

Datos de la UNESCO (2020) revelan que “Hay 1.600 millones de estudiantes de diferentes niveles educativos en el mundo afectados por la suspensión del trabajo académico presencial, y esta cifra representa el 94% del total de estudiantes en el mundo”. Asimismo, en el Perú, según la Defensoría del Pueblo (2020) preciso que “La crisis de salud, el aprendizaje de más de 8 millones de estudiantes se ha visto afectado”.

Con la llegada de COVID-19, el mundo ha sufrido efectos inesperados. Los países se ven obligados a realizar cambios rápidos en diferentes áreas; por supuesto, la educación también se ha visto afectada. Respecto a esto último, la UNESCO reveló que aproximadamente el 94% de los estudiantes en el mundo se han visto perjudicados por la suspensión de cursos presenciales. Para contrarrestar este efecto combinado, el departamento de educación utilizó herramientas tecnológicas existentes para implementar la enseñanza virtual; el sistema educativo debe adaptarse a la velocidad de este modelo, lo que genera interrogantes sobre la gestión y las funciones de la virtualidad en educación.

Por otra parte, existe una necesidad de usar las TIC para garantizar la continuación de la enseñanza con respecto a la pandemia, por lo cual es aprobado por la UNESCO COVID-19 (2020) mencionando “Que los docentes ayudan a los alumnos a seguir aprendiendo fuera de la institución donde se desarrollan habilidades, conocimientos, comportamientos y actitudes que se encuentran respaldados por cada uno de los valores de la educación”.

Según Amador (2015) “La gestión educativa está definido por el desarrollo de la teoría de la educación y la administración. No es solamente una disciplina teórica, sino, también una práctica”. Pensar en la gestión docente incluye participar en el estudio del diseño curricular del país, enfoques curriculares, métodos de educación, desempeño del profesor en la clase, estándares de prueba y todo lo relacionado con el trabajo diario de los docentes, brindando un servicio educativo de alta calidad.

Metodología

El método que se utilizó es deductivo, el cual se utiliza en la revisión de la literatura y la introducción del informe final.

De acuerdo a Hernández, et al., (2019) “es la razón por la que se ha convertido en sentido común a partir de un asunto específico. Cuyo método nos ha permitido para la formación de hipótesis, de

acuerdo a la investigación de pruebas y leyes científicas. La introducción puede ser completa como también incompleta”. Mientras que el estudio fue de tipo aplicada, ello quiere decir que, del trabajo creativo sistemático orientado a poder apoyar a otros estudios futuros y así lograr soluciones prácticas de manera inmediatas y por otra parte que la investigación que es mencionado por (Carrasco, 2015)

Según la técnica es una colección de herramientas que utilizan los investigadores para recopilar, procesar, almacenar y comunicar datos que se utilizan para medir indicadores y dimensiones en relación con variables. (Córdova, 2018)

Resultados

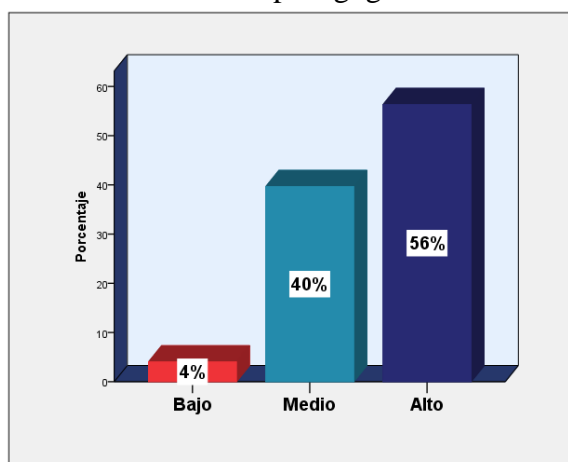
Concebido el estudio se desarrolló sistemáticamente los datos elegidos, aplicando las técnicas e instrumentos propuestos, luego del procesamiento de los datos arribados a resultados coherentes y fehacientes.

Tabla 1. Gestión pedagógica remota

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	4%
Medio	69	40%
Alto	98	56%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a estudiantes

Gráfico 1. Gestión pedagógica remota



Fuente: Tabla 1

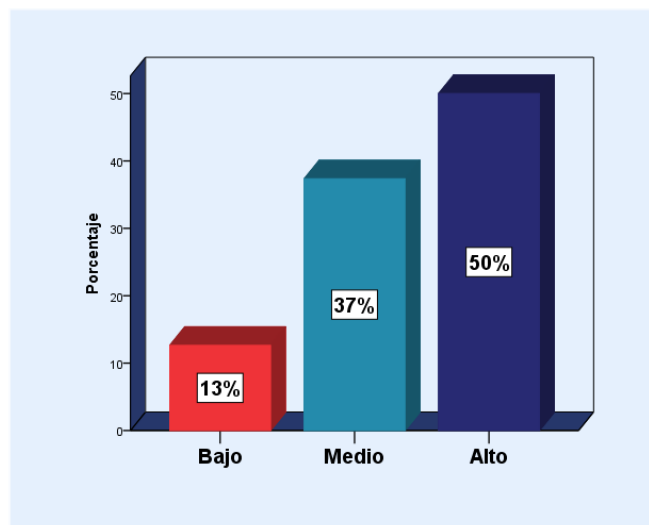
Según la tabla 1 se evidencia que el 56% obtuvieron un nivel alto puesto que la gestión es adecuada con su compromiso que tienen con la institución, por otro lado, el 40% obtuvo un nivel medio ya que no hay una apropiada coordinación entre los estudiantes y por último solo el 4% obtuvieron un nivel bajo puesto que no se muestran cómodos con el trabajo remoto que realizan los estudiantes.

Tabla 2. Planificación curricular

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	13%
Medio	65	37%
Alto	87	50%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a estudiantes

Grafico 2. Planificación curricular



Fuente: Tabla 2

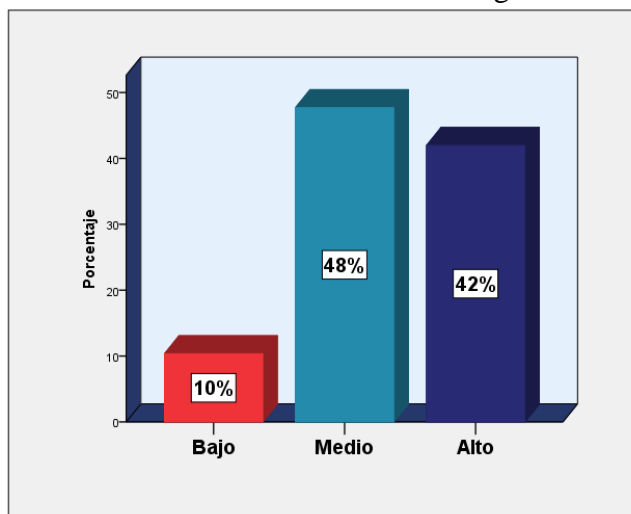
Se muestra en la tabla 2 que el 50% obtuvo un nivel de planificación alto puesto que la planificación no llega a ser la apropiada con un proceso abierto y flexible, en cambio el 37% muestra que tal planificación debido a que no se emplean todos los recursos de manera eficaz y eficiente y el 13% obtuvieron uno bajo puesto que no tienen principios y orientaciones claras con respecto a sus clases virtuales diarias en la Institución.

Tabla 3. Recursos educativos digitales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	10%
Medio	83	48%
Alto	73	42%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a estudiantes

Gráfico 3. Recursos educativos digitales



Fuente: Tabla 3

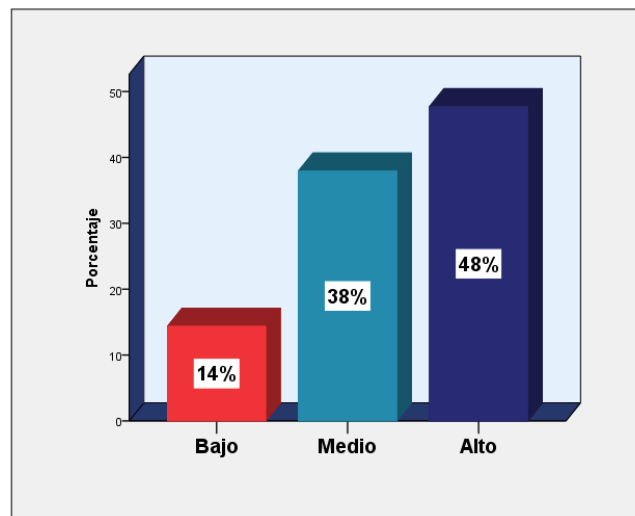
Se observa en la tabla 3 que el 48% llegó a tener un nivel medio puesto que los estudiantes no se llegan a adecuar del todo con los recursos educativos digitales que disponen, pero el 42% obtuvo un nivel alto puesto les facilitó con las nuevas oportunidades en el proceso de aprendizaje y enseñanza al incorporar el sonido, la imagen y la interactividad, por último el 10% obtuvo un nivel bajo ya que según los alumnos, el medio audiovisual no admiten una manera de comunicación multisensorial productora de una composición de códigos que repercuten sobre distintas formas y sentidos de conocimiento, constituyendo una expresión de síntesis.

Tabla 4. Capacidades didácticas metodológicas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	14%
Medio	66	38%
Alto	83	48%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los estudiantes

Gráfico 4. Capacidades didácticas metodológicas



Fuente: Tabla 4

Se muestra en base a la tabla 4 que el 48% obtuvo un nivel alto puesto que siempre tiene una capacidad apropiada con las estrategias empeladas por los docentes, pero el 38% obtuvo un nivel medio puesto que no hay una expresión adecuada con los objetivos de aprendizaje y el 14% obtuvo un nivel bajo ya que los procesos que ocurren de enseñanza y aprendizaje no llegan a ser satisfactorios para los estudiantes.

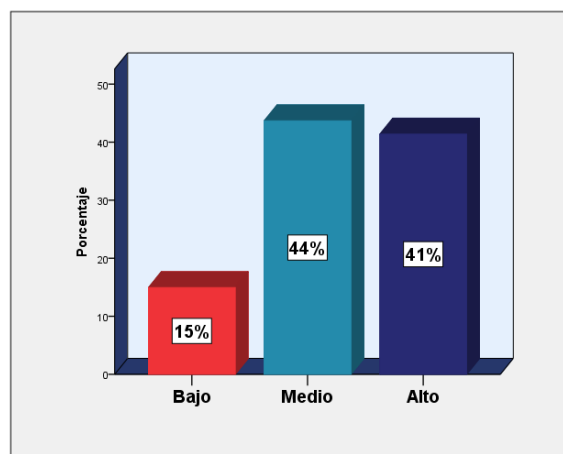
Tabla 5. Apoyo al desarrollo del estudiante

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	15%
Medio	76	44%

Alto	72	41%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los estudiantes

Gráfico 5. Apoyo al desarrollo del estudiante



Fuente: Tabla 5

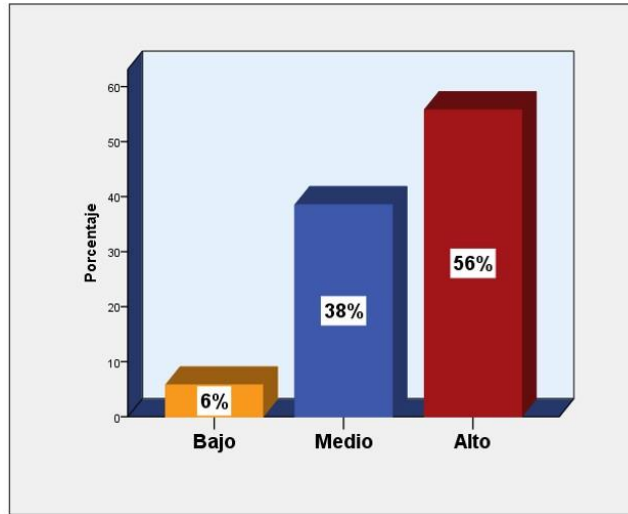
En base a la tabla 5 se puede ver que el 44% llegó a tener un nivel medio puesto que el apoyo que reciben los estudiantes no es del todo satisfactorio, sin embargo, el 41% obtuvo un nivel alto puesto que los estudiantes muestran una acción beneficiosa con las informaciones, experiencias y actividades en las sesiones de clase y el 15% llegó a tener un nivel bajo debido a que los estudiantes no asimilan todo lo que se le dispone.

Tabla 6. Pensamiento Crítico

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	6%
Medio	67	38%
Alto	97	56%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los estudiantes

Gráfico 6. Pensamiento Crítico



Fuente: Tabla 6

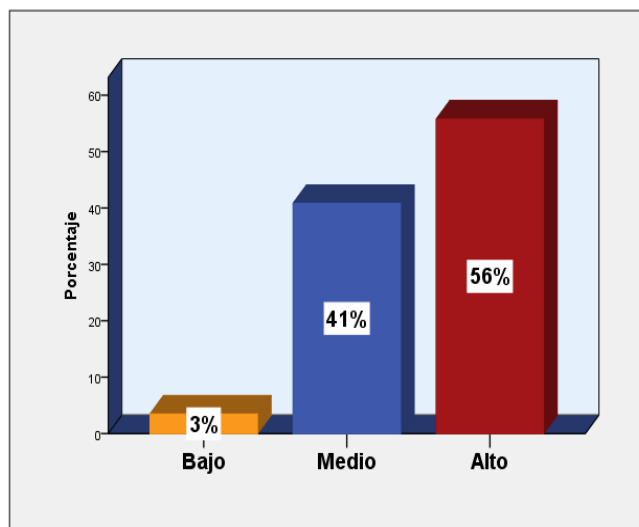
Se puede apreciar en la tabla 6 que el 56% llegó a tener un nivel alto debido a que la destreza desarrollada por los estudiantes es eficaz esto por medio del crecimiento profesional y de estudios, sin embargo, el 38% obtuvo un nivel medio debido a que no lograron desarrollar ciertas capacidades para la adecuada competitividad académica y por último el 6% obtuvo un nivel bajo puesto que no tienen una capacidad de clarificar las informaciones.

Tabla 7. Pensamiento lógico

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	3%
Medio	71	41%
Alto	97	56%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los estudiantes

Gráfico 7. Pensamiento lógico



Fuente: Tabla 7

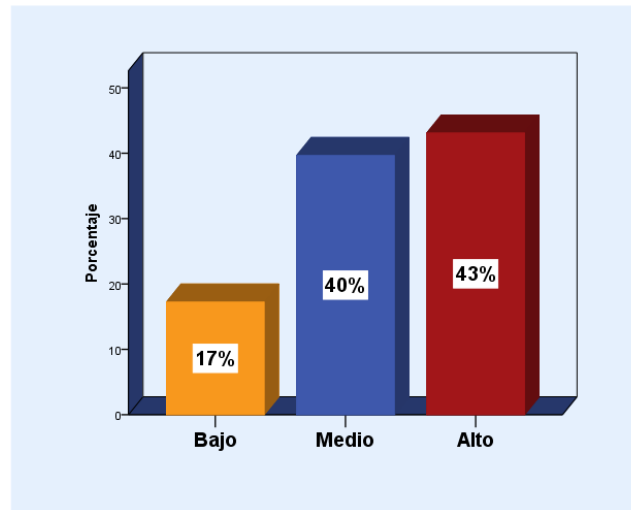
De la tabla 7, el 56% obtuvieron un nivel alto debido a que los estudiantes tienen una organización adecuada de sus pensamientos, sin embargo, el 41% llegó a tener un nivel medio dado que no hay una herramienta acorde a las necesidades de los estudiantes y solo el 3% llegaron a tener un nivel bajo puesto que no llegan a tener una organización de las partes de un problema tratándola de manera sistemática.

Tabla 8. Pensamiento criterial

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	17%
Medio	69	40%
Alto	75	43%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los estudiantes

Gráfico 8. Pensamiento criterial



Fuente: Tabla 8

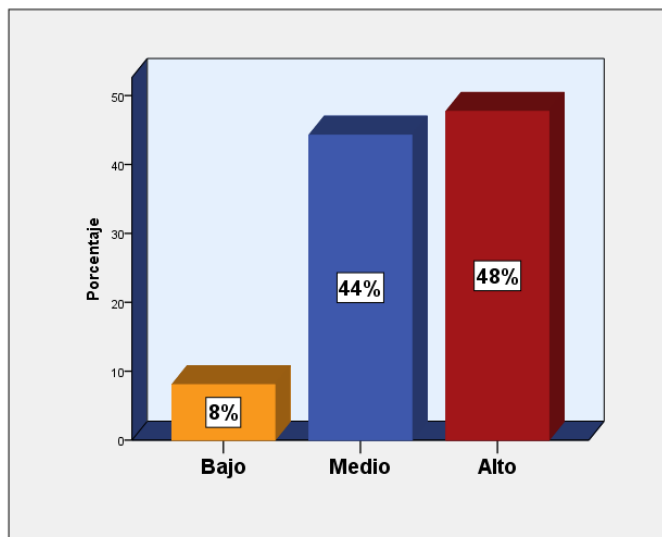
De la Tabla 8, el 43% llegaron a tener un nivel alto debido a que, si pueden diferenciar una información mediocre y una que aporta a la educación, pero el 40% obtuvo un nivel medio puesto que no se maneja una adecuada información y por último el 17% obtuvo un nivel bajo tal pensamiento no ayuda a fortalecer la metacognición y la autoevaluación en los estudiantes.

Tabla 9. Pensamiento pragmático

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	8%
Medio	77	44%
Alto	83	48%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los estudiantes

Gráfico 9. Pensamiento pragmático



Fuente: Tabla 9

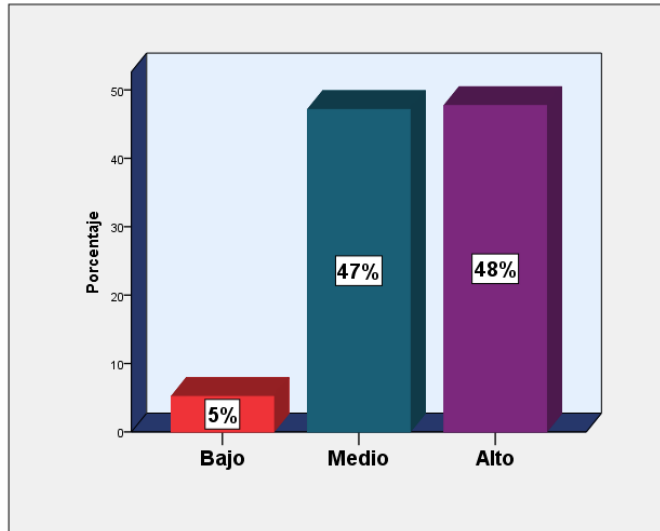
Se puede observar en la tabla 9 que el 48% llegaron a tener un nivel alto ya que son personas realistas, directas, eficaces y prácticas, prefieren planificar las acciones de manera que puedan ver relación entre el asunto tratado y su aplicación, sin embargo, el 44% obtuvieron un nivel medio debido a que no hay moral y evaluativa del movimiento con la tradición democrática y el 8% obtuvieron un nivel bajo dado que no buscan ideas y ponerlas en práctica.

Tabla 10. Satisfacción del servicio educativo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	5%
Medio	82	47%
Alto	83	48%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los estudiantes

Gráfico 10. Satisfacción del servicio educativo



Fuente: Tabla 10

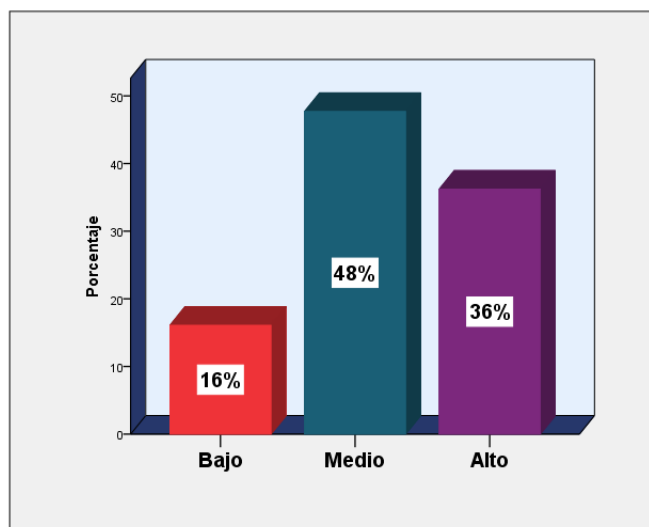
Se muestra en la tabla 10, el 48% obtuvieron un nivel alto con respecto a la satisfacción ya que se sienten inspirados que siente el estudiante por sus quehaceres académicos, con la que se identifica y busca desarrollar sus habilidades, por otra parte el 47% obtuvieron un nivel medio puesto que su desarrollo de las fortalezas personales es regular, además resulta ser un indicador de calidad educativa y solo el 5% llegaron a tener un nivel bajo ya que presiente que no hay una visión parcial y subjetiva, en su opinión proporcionan un referente que debe tomarse en cuenta.

Tabla 11. Plataforma virtual

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	16%
Medio	83	48%
Alto	63	36%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los estudiantes

Gráfico 11. Plataforma virtual



Fuente: Tabla 11

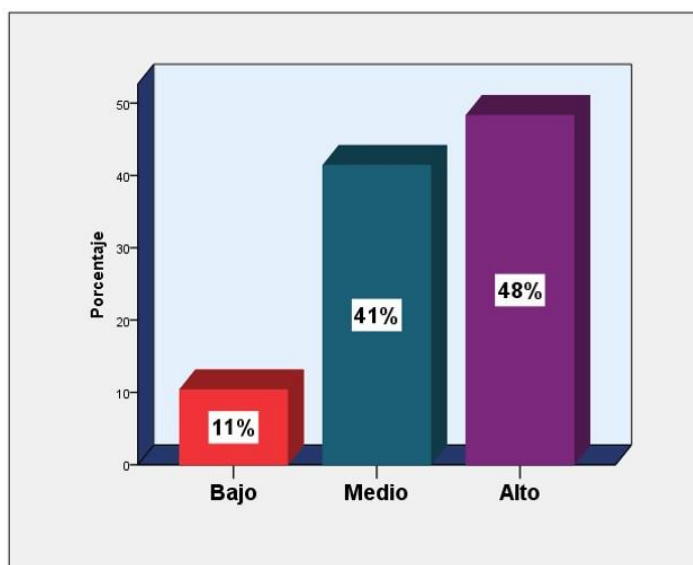
De la tabla 11, se observa que un 48% obtuvieron un nivel medio dado que los estudiantes no se adecuan del todo con la plataforma virtual, en cambio el 36% llegaron a tener un nivel alto puesto que es de gran facilidad manejar todas las plataformas virtuales presentadas por la institución y el 16% obtuvieron un nivel bajo dado que no se adecuan a la pizarra electrónica y blogs de las asignaturas.

Tabla 12. Expectativas del estudiante

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	11%
Medio	72	41%
Alto	84	48%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los estudiantes

Gráfico 12. Expectativas del estudiante



Fuente: Tabla 12

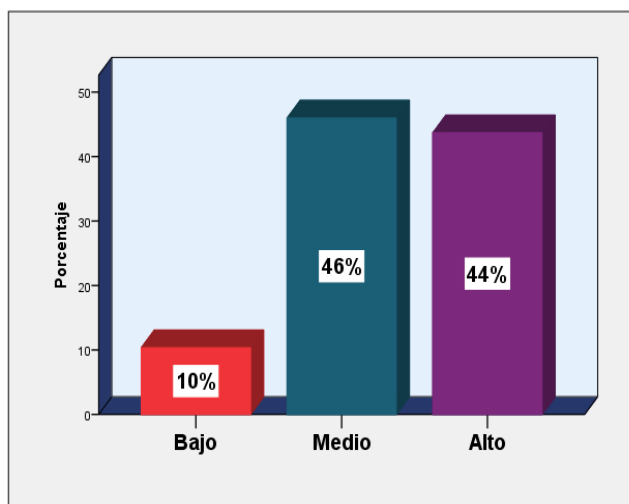
De la tabla 12, se observa que el 48% obtuvieron un nivel alto puesto que las expectativas son a nivel personal muy agradable por parte de los estudiantes, pero el 41% obtuvieron un nivel medio puesto que no logran del todo satisfacer las necesidades de los estudiantes y el 11% obtuvieron un nivel bajo puesto que las expectativas son muy bajas con respecto a la enseñanza que se les brinda a los estudiantes.

Tabla 13. Desempeño del docente en las clases virtuales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	10%
Medio	80	46%
Alto	76	44%
Total	174	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los estudiantes

Gráfico 13. Desempeño del docente en las clases virtuales



Fuente: Tabla 13

Se observa en la tabla 13 con el 46% obtuvieron un nivel medio dado que el desempeño de los docentes no permite identificar las fortalezas de los estudiantes, por otro lado, el 44% llegaron a tener un nivel alto puesto que siempre se llega notar el buen desempeño del docente en las sesiones de clases y el 10% obtuvieron un nivel bajo dado que no evalúan el desempeño del docente los cuales son fundamentales para el progreso del estudiante.

Tabla 14. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1. Gestión pedagógico remota	,087	174	,003	,968	174	,000
2. Pensamiento critico	,113	174	,000	,944	174	,000
3. Satisfacción del servicio educativo	,090	174	,001	,969	174	,001

en la tabla 19, se observa el siguiente resultado de la prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnova, donde las calificaciones de la variable 1 “Gestión pedagógica remota” nos da a conocer que un nivel de significancia de 0,003, la variable 2 “Pensamiento crítico” muestra; da a conocer que un nivel de significancia de 0.000 y la variable 3 “Satisfacción del servicio educativo evidencia una significancia de 0.001, cuyos resultados nos muestran que son menos al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$), en el resultado podemos concluir que no son paramétricas. En estos aspectos, se

aplicará la prueba de Rho de Spearman, para; que se determine la correlación no paramétrica entre las dos variables ya que la prueba de normalidad no es normal. En referente tomamos según Cuadros (2017) quien menciona que, “si no son paramétrica se aplica la R de Spearman”.

Discusión

En la investigación se pudo determinar una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.221 entre la Gestión pedagógica remota y el pensamiento crítico con la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto Pedagógico Juliaca, de la misma forma se pudo evidenciar que el 56% obtuvieron un nivel alto en cuanto a la gestión pedagógica remota puesto que la gestión es adecuada con su compromiso que tienen con la institución, asimismo el 56% llegó a tener un nivel alto sobre el pensamiento crítico debido a que la destreza desarrollada por los estudiantes es eficaz esto por medio del crecimiento profesional y de estudios, para finalizar el 48% obtuvieron un nivel alto con respecto a la satisfacción ya que se sienten inspirados los estudiantes por sus quehaceres académicos, con la que es identificada y busca desarrollar sus habilidades. Pero en el estudio de Alejo (2017) su investigación tuvo como objetivo “comprender y evaluar el pensamiento crítico de los alumnos del nivel de Maestra de Educación Primaria. El resultado fue que la gran mayoría de los estudiantes no tienen otros estudios siendo el 65%, continua con un 23,32% de estudios cursados en lenguas tales como el inglés el que señala siendo el alemán y el francés en 2do y 3er lugar. Con el 8,32% continúan siguiéndolo los alumnos que cursaron estudios de niveles educativos, como de jardín, peluquería, infancia, etcétera, y en una medida menor se destaca con un 2,51% finalmente con el 0,8% de alumnos que cursan otros niveles

Valencia (2014), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general examinar relativamente a los estudiantes que estudian la Maestría en Administración de manera presencial y de modo virtual, en relación a la percepción de la acción docente, sus situaciones de la docencia, competencias y satisfacción en la TIC, rendimiento académico en el ambiente de aprendizaje de acuerdo a su género. Concluyendo con la investigación fue que la educación de manera presencial prevalecen la exposición habitual, con una diferencia significativa de $t = 12,185$ y $p = 0,000$, así como para la ejecución de exposiciones entre los alumnos, en donde $t = 10,380$ y $p = 0,001$, y el asesoramiento en agrupación con la valoración de $t = 2,034$ y $p = 0,043$, con cierta diferencia significativa a favor del modo presencial, mientras que los alumnos de manera virtual resaltan las presentaciones en línea $t = -7,387$ y $p = 0,000$, debates y $t = -3,005$ y $p = 0,003$, elaboración de

temas $t = -2,547$ y $p = 0,012$, arreglo de problemas $t = -2,082$ y $p = 0,039$ y la asesoría personal $t = -3,784$ y $p = 0,000$, modalidad de preparación que dan a conocer una diferencia primordial en ayuda a la manera virtual. En la investigación de Rosas (2021) se pudo encontrar un objetivo general: establecer la relación entre la gestión pedagógica remota y satisfacción del servicio educativo no presencial de los alumnos de la EESPP, Arequipa – 2020. Cuyo resultado fue una correlación negativa baja $Rho = 0.187$ entre la primera variable siendo la gestión pedagógica remota y satisfacción del servicio educativo no-presencial.

Se logro identificar una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.189 entre la Gestión pedagógica remota y el pensamiento crítico con la plataforma virtual de la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto, también el 56% llego a tener un nivel alto debido a que la destreza desarrollada por los estudiantes es eficaz esto por medio del crecimiento profesional y de estudios y un 48% obtuvieron un nivel medio con respecto a la plataforma virtual dado que los estudiantes no se adecuan del todo con la plataforma virtual. Por otro lado, Pérez (2015), su finalidad fue evaluar el criterio y el método empleado hoy en día en la medición de satisfacción de los alumnos. Su resultado fue que la evaluación de la satisfacción media precisada por el programa, asimismo se observa que el nivel menor de la satisfacción considerada pertenece al programa de derecho, así mismo el temario que muestra el nivel más alto de satisfacción respecto a la gestión humana. Sin embargo, Flores (2017) desarrollo una investigación cuyo objetivo fue: establecer las discrepancias de pensamiento crítico, de acuerdo a la edad, sexo y ciclo académico, en los alumnos de facultad de ingeniería en industrias alimentarias de la UNCP – Huancayo. Utilizo la siguiente metodología cuyo estudio fue de tipo básica, nivel descriptivo-comparativo. Logrando así tener como resultado por medio de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson con un valor de 4,990 y con una razón de verosimilitud de 4,824. Por otro lado, Mamani (2016) en su investigación cuyo propósito principal fue determinar la relación entre la supervisión pedagógica y gestión pedagógica. Los resultados demuestran que el 30% de los entrevistados indicaron que el director de la institución casi nunca orienta, asesora y capacita sobre las estrategias del aprendizaje. Concluyendo que la supervisión y gestión pedagógica es deficiente.

Vizcarra (2017) en su investigación cuyo propósito principal fue determinar el grado de correlación entre la calificación académica del docente y su desempeño del profesorado. En sus resultados se denota que 50% de los que fueron encuestados demuestran que el nivel de calificación académica docente es muy bueno. Por lo que se concluye que si existe influencia de una variable a otra.

Se pudo identificar una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.224 entre la Gestión pedagógica remota y el pensamiento crítico con las expectativas del estudiante de la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto, también el 48% obtuvieron un nivel alto puesto que las expectativas son a nivel personal muy agradable por parte de los estudiantes. Pero Cruz et al. (2019) desarrolló una investigación cuya finalidad fue determinar el nivel de Satisfacción del Servicio Educativo a estudiantes, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas: Universidad San Pedro 2018. Cuyos resultados encontrados fueron que la satisfacción de los servicios educativos el 55,4% de los estudiantes informaron que tienen un nivel regular, asimismo el 24,2% de los estudiantes perciben un nivel bueno y 20,4% de los estudiantes presentaron un nivel malo. También Arce (2018) en su investigación cuyo propósito principal fue determinar el tipo y el grado de correlación entre los estilos de pensamiento y el logro de aprendizaje del alumnado. En sus resultados obtenidos se muestran los estilos de pensamiento predominantes en el alumnado, por lo que el 42.1% son los estilos de pensamiento legislativo que fue totalmente verdadera, 36.8% monárquico, 26.3% local y 28.9% conservador, por la utilización en sus actividades diarias. En tanto 39.4% fue para los cursos de formación especializada encontrándose en un nivel de proceso del aprendizaje que se consideró en el nivel del logro de aprendizaje en el alumnado. Llegando a la siguiente conclusión: el estilo de pensamiento se correlaciona estadísticamente con el rendimiento académico ($p < 0.05$), siendo directa y positivamente el estilo judicial y oligárquico con $r = 0.381$ y $r = 0.323$, mientras que el estilo monárquico se relacionó negativamente con $r = -0.386$.

Se logro verificar una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.173 la Gestión pedagógica remota y el pensamiento crítico con el desempeño del docente en las clases virtuales de la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto, asimismo el 46% obtuvieron un nivel medio dado que el desempeño de los docentes no permite identificar las fortalezas de los estudiantes. En cambio, Villahermosa (2012) cuyo propósito principal fue conocer la relación de competencias del personal administrativo y la satisfacción de usuarios en los centros de cómputo. La metodología empleada; no experimental, transaccional correlacional. Los resultados muestran; que la significancia fue 5% siendo el grado de libertad 6 por lo que se obtuvo un valor de $X^2_c = 17.277 > X^2_t = 12.592$ rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna. Por lo que concluye de la siguiente manera: Existió relación significativa entre las variables de estudio, con el grado de correlación fue del 64.1%. Pero Ruelas (2014) cuyo propósito principal fue determinar los efectos de la resolución de problemas matemáticos en el desarrollo del pensamiento crítico en el alumnado.

Los resultados encontrados demuestran que solo el 68% mostro tener un pensamiento crítico literal, en tanto el 32% mostro un nivel inferencial y que ningún alumnado evidencio tener un pensamiento crítico propiamente dicha. También Herencia (2020) cuyo propósito principal fue determinar el grado de relación entre los estilos de pensamiento y los estilos de aprendizaje en el alumnado. En sus resultados se denota que el 34% mostraron el nivel de uso de estos estilos de pensamiento en el alumnado fue significativo, en tanto el 48% mostraron que el estilo de pensamiento frecuente en el alumnado fue ejecutivo y 36% indicaron que el estilo de aprendizaje frecuente en los alumnados fue activo. Concluyo que, es positiva la relación entre el estilo de pensamiento y positiva considerable en el estilo de aprendizaje del alumnado, siendo su significancia 0.612 de correlación de Spearman, rechazando la hipótesis nula y la aceptación de alterna.

Conclusiones

1. Se concluye que tiene una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.221 entre la Gestión pedagógica remota y el pensamiento crítico con la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto Pedagógico Juliaca, de la misma forma se pudo evidenciar que el 56% obtuvieron un nivel alto con respecto a la gestión pedagógica remota puesto que la gestión es adecuada con su compromiso que tienen con la institución, asimismo el 56% llego a tener un nivel alto sobre el pensamiento crítico debido a que la destreza desarrollada por los estudiantes es eficaz esto por medio del crecimiento profesional y de estudios, para finalizar el 48% obtuvieron un nivel alto con respecto a la satisfacción ya que se sienten inspirados que siente el estudiante por sus quehaceres académicos, con la que se identifica y busca desarrollar sus habilidades
2. En conclusión se logró identificar una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.189 entre la Gestión pedagógica remota y el pensamiento crítico con la plataforma virtual de la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto, también el 56% llego a tener un nivel alto debido a que la destreza desarrollada por los estudiantes es eficaz esto por medio del crecimiento profesional y de estudios y un 48% obtuvieron un nivel medio con respecto a la plataforma virtual dado que los estudiantes no se adecuan del todo con la plataforma virtual
3. Concluyendo con la investigación se pudo identificar una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.224 entre la Gestión pedagógica remota y el pensamiento crítico con

las expectativas del estudiante de la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto, también el 48% obtuvieron un nivel alto puesto que las expectativas son a nivel personal muy agradable por parte de los estudiantes

4. En conclusión, se logró verificar una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.173 la Gestión pedagógica remota y el pensamiento crítico con el desempeño del docente en las clases virtuales de la satisfacción del servicio educativo no presencial en el Instituto, asimismo el 46% obtuvieron un nivel medio dado que el desempeño de los docentes no permite identificar las fortalezas de los estudiantes.

Recomendaciones

1. Se le recomienda a todos los estudiantes y docentes incentivar y realizar actividades que estimulen el intercambio y aplicación de los conocimientos adquiridos, sin importar que estas actividades sean: foros; grupos de discusión; debates; exposiciones y otras actividades.
2. Se le recomienda a la gestión que incentiva a los docentes a perseguir la excelencia, además de extender los resultados de esta investigación a la formación del estudiante, también permiten la prestación no presencial de servicios educativos de alta calidad para tomar las medidas de mejora anteriores.
3. Se le recomienda a los docentes, ocuparse de las responsabilidades sociales, ejercer un papel activo en el contexto virtual, efectuar distintas funciones y permitir que los alumnos obtengan habilidades y conocimientos en el procedimiento del aprendizaje.
4. Se les recomienda a los alumnos que deben tener en cuenta el rol que constituye en la autodisciplina, saber analizar, el autoaprendizaje, participar y reflexionar en el trabajo colaborativo.

Referencias

- UNESCO. (2020). Education: From disruption to recovery. Obtenido de <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>
- UNESCO COVID-19. (2020). Education Response, & Education Sector Issue Notes. Obtenido de <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>

- Amador, J. (2015). La profesionalización de los maestros y la alianza por la calidad de la educación. *Revista legislativa de estudios sociales y de opinión pública*, 4. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3224141>
- Carrasco, S. (2015). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=yTvYxgEACAAJ&dq=carrasco+diaz+2015&hl=e&sa=X&ved=2ahUKEwj4_5Cnv8jsAhUQCrkGHVPjCTgQ6AEwAHoECAIQAQ
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2019). Metodología de la investigación (Primera ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Córdova, I. (2018). Instrumentos de investigación. Lima: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Alejo, L. (2017). El pensamiento crítico en estudiantes del grado de maestro/a en educación primaria desde la didáctica de las ciencias sociales. Universidad de Málaga, Málaga. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15997/TD_ALEJO_LOZANO_Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valencia, A. (2014). Competencias en TIC, rendimientos académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en administración en la modalidad presencial y virtual de la facultada de contaduría y administración de la universidad autónoma de Chihuahua. España. Obtenido de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/124240/DDOMI_ValenciaA?sequence=1
- Perez, J. (2015). Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la Satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta. UUniversidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta, Colombia. Obtenido de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160840.pdf>
- Mamani, A. (2016). Relacion entre la supervision y gestion pedagogica en las instituciones educativas primarias de la ciudad de Yunguyo en el año 2014. Puno: UNAP. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6240/EPG833-00833-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcarra, N. (2017). Calificación académica del docente y desempeño docente en la universidad nacional del altiplano. Puno: UNAP. Obtenido de

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8655/Nina_Eleonora_Vizcarra_Herles.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, C., Flores, I., Carruitero, R., & Alva, A. (2019). Satisfacción del servicio educativo: Caso de estudiantes de una universidad privada. Universidad San Pedro, 10.

Arce, E. L. (2018). Estilo de pensamiento y logro de aprendizaje en estudiantes de la carrera profesional de Educación Primaria del Instituto Superior Pedagógico Puno, 2018. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10317/Arce_Coacira_Eliana_Lisbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villahermosa, E. (2012). Competencias del personal administrativo y la satisfacción de los usuarios en los centros de cómputo de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2010. Universidad Nacional del Altiplano Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/720>

Ruelas, E. R. (2014). El pensamiento crítico y la resolución de problemas matemáticos en estudiantes de educación secundaria. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/268/EPG820-00820-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Herencia, F. (2020). Estilos de pensamiento y estilos de aprendizaje en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria Una-Puno. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13410/Friney_Herencia_Guerra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

© 2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).