



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

“Satisfacción estudiantil en la jornada escolar completa de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Fray Melchor Aponte, Huaura, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en educación secundaria – Ciencias sociales / PFRH

AUTORA:

Br. Doris Modesta Saldarriaga Reto

ASESOR:

Mgtr. Rodríguez Galán, Darién

**PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN PEDAGÓGICA
Y TITULACIÓN**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Hernán Cervantes Lino Gamarra
Presidente

Mgtr. Elvira Emperatriz León Torres
Secretario

Mgtr. Darién Barramedo Rodríguez Galán
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Amalia, mi madre, amiga ejemplo de perseverancia y amor, quien fue mi mayor impulso y fortaleza en mis objetivos emprendidos.

Agradecimiento

A Dios por haberme dado Fe, a mis hijos Renato y Renzo por comprender el tiempo que les pido prestado para avanzar como persona y como profesional.

Declaración de autenticidad

Yo, Saldarriaga Reto, Doris Modesta, estudiante del Programa de Complementación y Titulación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07511406, con la tesis titulada “Satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Setiembre de 2017.

Doris Modesta Saldarriaga Reto

DNI: 07511406

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento la Tesis titulada: Satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el título académico de licenciada en educación.

Esperamos que este aporte contribuyan en alguna medida en la solución de la problemática educativa en especial en los aspectos relacionados con la satisfacción estudiantil en lo referente a la calidad educativa que reciben en los estudiantes de colegios públicos y particularmente en las instituciones educativas donde se viene implementado la jornada escolar completa a lo largo y ancho del país.

La investigación se ha organizado en seis capítulos asumiendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema, en el capítulo segundo se presenta el marco referencial, ya en el tercer capítulo se muestra la variable, el cuarto capítulo abordamos el marco metodológico y en el capítulo quinto se presentan los resultados, la discusión de los resultados en el sexto capítulo y finalmente las referencias bibliográficas seguidas de los anexos.

La autora .

Indice de contenidos

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice de contenidos	vii
Indice de tablas	x
Indice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
I. Planteamiento del problema	16
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema General	20
1.2.2. Problemas Específicos	20
1.3. Objetivos	20
1.3.1. Objetivo General	20
1.3.2. Objetivos Específicos	20
1.4. Justificación, relevancia y contribución	21
1.4.1. Aspecto teórico	21
1.4.2. Aspecto práctico	21
1.4.3. Aspecto metodológico	22

II. Marco referencial	23
2.1. Antecedentes	24
2.1.1. Antecedentes Nacionales	24
2.1.2. Antecedentes Internacionales	26
2.2. Marco Teórico	28
2.2.1. Definición de la satisfacción estudiantil	28
2.2.2. Factores implicados en la satisfacción del estudiante	31
2.2.3. Medición de la satisfacción estudiantil	33
2.2.4. Jornada Escolar Completa	34
2.2.5. Dimensiones de la variable satisfacción estudiantil	38
III. Variable	40
3.1. Identificación de variable	41
3.2. Descripción de variable	41
3.2.1. Definición conceptual	41
3.3.2. Definición operacional	41
3.4. Operacionalización de variable	41
IV. Método	43
4.1. Tipo de estudio	44
4.2. Diseño de investigación	44
4.3. Población, Muestra y muestreo	44
4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	46
4.4.1. Técnica	46
4.4.2. Instrumento	46
4.4.3. Ficha técnica del Cuestionario sobre actitud	46
4.5. Validez y confiabilidad	47
4.5.1. Validez del instrumento	47

4.5.2. Confiabilidad de los instrumentos	48
4.6. Procedimientos de recolección de datos	48
V. Resultados	50
5.1. Presentación de resultados descriptivos	51
VI. Discusión	55
V. Conclusiones	59
VI. Recomendaciones	62
VII. Referencias	64
Anexos	70
Anexo 1. Matriz de consistencia	71
Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción estudiantil	72
Anexo 3. Validación de expertos	73
Anexo 4. Instrumentos	83
Anexo 5. Base de datos	85
Anexo 6. Acta de originalidad de la tesis	90
Anexo 7. Formato de solicitud de V° B°	91
Anexo 8. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	92
Anexo 9. Pantallazo del turnitin	93

Indice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Dimensiones teóricas e Indicadores de satisfacción estudiantil	34
Tabla 2. Cuadro de dimensiones de la variable de estudio	38
Tabla 3. Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil	41
Tabla 4. Detalle de la población de estudiantes	45
Tabla 5. Detalle de la muestra estudiantes	45
Tabla 6. Validación de expertos	48
Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad	48
Tabla 8. Distribución de nivel de enseñanza docente	51
Tabla 9. Distribución de niveles de acompañamiento al estudiante	52
Tabla 10. Distribución de niveles de elementos tangibles	53
Tabla 11. Distribución de niveles de la Variable general Satisfacción Estudiantil	54

Indice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de enseñanza docente	51
Figura 2. Niveles de acompañamiento al estudiante	52
Figura 3. Niveles de elementos tangibles	53
Figura 4. Niveles de la Variable general Satisfacción Estudiantil	54

Resumen

En esta investigación se presentan resultados que miden la Satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura, satisfacción que se midió a través de un cuestionario, se recopiló información que da cuenta del sentir de los estudiantes luego de tres años de la puesta en marcha de los procesos educativos que tiene el programa de la jornada escolar completa.

En la investigación titulada: Satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017, el objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción en la Jornada Escolar completa en el alumnado de los últimos grados de educación secundaria de la institución en mención.

El tipo de investigación es básica sustantiva, el diseño de la investigación es no experimental y transversal, dado que la investigación presentada es cuantitativa puesto que se basa estrictamente en la descripción de la variable.

La población estuvo conformada por 120 estudiantes de la Institución Educativa Pública “Fray Melchor Aponte” a quienes se les aplicó el instrumento, el mismo que fue un cuestionario. La técnica que se utilizó para el recojo de información fue la encuesta siendo el mismo el instrumento de recolección de datos para la recopilación de información. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Crombach, cuyo valor fue de 0,884.

Palabras clave: Satisfacción escolar – Jornada escolar Completa – enfoques de la Jornada escolar completa – acompañamiento al estudiante.

Abstract

In this research are presented results that measure Student Satisfaction in the Full School Day of the students of the Educational Institution "Fray Melchor Aponte", Huaura, satisfaction that was measured through a questionnaire, information was collected that gives account of the feeling of the students after three years of the implementation of the educational processes that the full day's program has.

In the research entitled: Student Satisfaction in the Full School Day of the students of the Educational Institution "Fray Melchor Aponte", Huaura - 2017, the general objective was to determine the level of satisfaction in the complete School Day in students of the last grades secondary education of the institution in question.

The type of research is substantive basic, the research design is non-experimental and transversal, given that the research presented is quantitative since it is based strictly on the description of the variable.

The population was made up of 120 students from the Public Educational Institution "Fray Melchor Aponte" who were given the instrument, which was a questionnaire. The technique that was used for the collection of information was the survey being the same instrument of data collection for the collection of information. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of the instrument the Crombach's alpha was used, whose value was of 0,884.

Key words: School Satisfaction - Full School Day - Full School Day Approaches - Student Accompaniment.

Introducción

En el año 2010, conjuntamente con la reconstrucción física y estructural de los colegios emblemáticos del país, el Ministerio de Educación del Perú (MINEDU), propone un proyecto piloto de incrementar las horas lectivas de clase, a la cual denomino jornada escolar completa, con el propósito de aumentar las oportunidades de aprendizaje, mejorar el servicio de la educación secundaria y con ello promover el cierre de brechas y equidad educativa del país y con ello lograr ocupar los estándares educativos que se habían logrado en la década de los años 70.

En la actualidad, como en todas partes del mundo y en el Perú también, las Instituciones Educativas están asumiendo retos para mejorar los estándares de la calidad educativa que se ofrece a los estudiantes y a los padres o familiares. Ello Significa que para lograr el éxito de los egresados de la secundaria, la principal función de una institución educativa está en satisfacer las necesidades del estudiante. “El concepto de calidad considerando la administración de la calidad total, se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades”. (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015, p. 7). El estudiante valora si la calidad del servicio educativo es suficiente y si satisface sus expectativas, sus necesidades y requerimientos en búsqueda de la excelencia institucional.

Es por ello que nace la necesidad de obtener información en cuanto a la calidad que brinda la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte” en Huaura. En este sentido la presente investigación tiene como objetivo estudiar el nivel Satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa (JEC) de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017, mediante la elaboración de un instrumento que contribuya a hallar indicadores de mejora de la calidad y las áreas superiores o inferiores de satisfacción.

La información de la presente investigación está organizada en cinco capítulos: En el primer capítulo, se presenta la realidad problemática, así como la enunciación del problema y los objetivos de la investigación. En el segundo

capítulo se detalla el marco referencial, los antecedentes del estudio y el marco teórico. El capítulo tercero se trata de la variable, y su descripción de la variable. En el IV capítulo se estudia el marco metodológico, el tipo y diseño de investigación, la población, tamaño de la muestra, validación y confiabilidad.

Para terminar el quinto capítulo está referido a los resultados, la discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices.

I. Planteamiento del problema

1.1. Realidad problemática

Los problemas céntricos de la educación básica y calidad de la enseñanza deben ser atendidos mediante la implementación adecuada de políticas públicas orientadas a la educación básica; sin embargo, hay que tener en cuenta otros elementos que configuran los distintos y posibles escenarios en que estas políticas deben ser implementadas (Gómez y Macedo 2014, p. 120)

El Ministerio de Educación del Perú, viene experimentando una serie de proyectos y programas que los conlleven a mejorar los aprendizajes de los y las estudiantes del país, entre muchas de las estrategias se plantearon incrementar las horas lectivas de enseñanza en las instituciones públicas del nivel secundaria en la educación básica regular es decir pasar de 1400 a 1800 horas de estudio efectivo, a este proyecto se le denomina Modelo Educativo de la Jornada Escolar Completa, el mismo que se pone en marcha el mes de marzo del año 2015. Esta política educativa busca tener esos elementos de los que mencionan Gómez y Macedo de conjugar lo académico, estructural e institucional.

Para Alves y Raposo (como se citó en Salinas, Morales y Martínez, 2008, p. 42) solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y la formación de una valoración positiva de la enseñanza, encontrar formas confiables de medir la satisfacción del estudiante en la enseñanza permitiendo a las instituciones conocer un diagnóstico de la realidad, compararla con la de los otros y analizarla a lo largo del tiempo.

En todo proceso educativo, el estudiante es el eje central de los cambios que se buscan en las mejora de sus aprendizajes. Son ellos una fuente rica y directa para poder explorar y determinar esta valoración de sus percepciones acerca de la enseñanza aprendizaje de lo que el sistema les brinda.

En nuestro país hay escasas experiencias de medir estos niveles de satisfacción por parte de los usuarios directos como son los estudiantes, que son los que reciben el servicio, considerar que esta medición de la satisfacción por parte de los mismos estudiantes debe ser una práctica común dado que es un

insumo que otorga información para el determinar cambios y ajustes permanente en las instituciones educativas. Siendo la educación un servicio intangible hay que explorar la percepción de los estudiantes, puesto que en son éstos los que dan cuenta en qué medida les satisface esta política pública.

Para Jiménez, (como se citó en Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015) la satisfacción del estudiante es mecanismo clave en la valoración de la calidad de la educación, puesto que esta refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros, así como con las instalaciones y el equipamiento. (p. 21)

En esta visión el estudiante es tomado como elemento clave para determinar sus percepciones, expectativas y necesidades, aspecto clave que ayuda a determinar cómo nos perciben los alumnos en términos de planificación académica y la enseñanza docente, la interacción que el profesor brinda a sus estudiantes y la relación que se da entre estudiante no dejando de lado el manejo de la gestión y la puesta en marcha de los programas académicos. De acuerdo con Jiménez, dado que todas las intervenciones ya sean planes, proyectos, programas tienen que someterse a procesos de evaluación para así poder determinar si estos están causando impacto positivo por los que fueron puestos en marcha y así poder mejorar en las intervenciones de índole académica, social y administrativa.

En el vecino país de Chile desde hace dos década exactamente, se ha implementado la jornada escolar completa, también denominada jornada extendida, a pesar de que coexisten pocos estudios sobre satisfacción escolar y en el interés de medir los resultados de su implementación, desde inicios del año 2006 se efectuó una extensa discusión pública sobre el impacto que tiene la denominada Jornada Escolar completa en el país (JEC) sobre todo en la calidad de los procesos cognitivos y de los aprendizajes. En estas discusiones del mundo académico de se hizo ahínco en los problemas pedagógicos que tuvo su implementación y sobre todo las dificultades que existen en la cultura académica para organizar el tiempo y loas aspectos pedagógicos para hacerlos más flexibles

e innovadores. Al año 2017 los avances en términos de aprendizajes han sido muy pocos casi imperceptibles desde hace 20 años solo se subió solo dos puntos aproximadamente en matemática y comunicación en las pruebas internacionales, frente a los resultados obtenidos en la región. Las investigaciones realizadas dan cuenta que los logros más visibilizados están en los avances en infraestructura.

Según Valenzuela (como se citó en Antón, 2017) Una forma es la extensión del tiempo, y otra es la calidad del aprovechamiento de éstos. Esta reforma, debió estar acompañada también en el incremento de las horas no lectivas para los docentes, las mismas que hubiesen sido destinadas a planificación de clases y revisión de tareas o trabajos colaborativo y para fortalecer comunidades de aprendizaje (párr. 6).

En el Perú, solo se ha realizado una investigación que fue cofinanciada por el gobierno de Canadá a través de un Proyecto denominado Fortalecimiento de la Gestión de la Educación en el Perú (FORGE) cuyo autor de la investigación concluye lo siguiente: La jornada escolar completa en su primer año de implementación, se ha conseguido mejorar el rendimiento en el área de matemática por arriba de lo encontrado en otras intervenciones similares hechas en la región. (Agüero, 2016 p. 29). Este estudio es reciente, es decir se ha hecho una evaluación de impacto del primer año de la implementación, y los resultados encontrados se ven más reflejados en estudiantes en zonas de mayor pobreza, y aún queda pendiente en la investigación los resultados alcanzados en comunicación dado que al cierre del estudio los resultados de las evaluaciones censal de estudiantes (ECE), los resultados no estaban publicados. En esta investigación queremos saber cómo perciben los estudiantes de la Institución Educativa Fray Melchor Aponte de Huara, esta propuesta educativa cuyo objetivo de investigación es determinar ese nivel de satisfacción.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en la enseñanza de la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, ¿Huaura – 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en el acompañamiento docente en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, ¿Huaura – 2017?

Problema específico 3

Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en los servicios tangibles de la Jornada Escolar Completa en los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

¿Describir el nivel de satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, ¿Huaura – 2017?

1.3.2. Objetivos Específicos

¿Describir el nivel de satisfacción estudiantil en la enseñanza de la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, ¿Huaura – 2017?

¿Describir el nivel de satisfacción estudiantil en el acompañamiento docente en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017?

¿Describir el nivel de satisfacción estudiantil en los servicios tangibles de la Jornada Escolar Completa en los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017?

1.4. Justificación, relevancia y contribución

La justificación se encuentra estrechamente relacionada con la respuesta a un interés social de forma específica. En tal sentido la justificación permite una prioridad comparativa de interés. Mientras la relevancia del problema de la investigación se ubica en la respuesta a las expectativas sociales y otros, que la sociedad espera alcanzar y que permite su desarrollo o la atención de una necesidad, en este caso se pretende describir un hecho de expectativa social frente a la satisfacción que tienen los estudiantes frente a la propuesta de la jornada escolar completa.

1.4.1. Aspecto teórico

Sobre el tema de investigación, existe muy poca variedad de estudios acerca de la satisfacción estudiantil, y sobre todo la referida a la educación básica (nivel secundario), los hallazgos encontrados están más generalizados en el ámbito universitario con enfoque de gestión de calidad y acreditación desde el punto académico y la gestión como modelo institucional. Por lo tanto, para este estudio se apelará a la literatura de investigaciones ligadas a la esfera universitaria y la de la industria y los servicios.

1.4.2. Aspecto práctico

La investigación en mención pretende fomentar una necesidad de medir los niveles de satisfacción de los usuarios frente al servicio que le brindan las instituciones públicas de educación básica, primordialmente las escuelas de jornada escolar completa, puesto que como cualquier otra organización, la escuela está orientada en visión y misión brindar, mantener y mejorar permanentemente los servicios educativos a sus clientes, quienes en este caso

son los estudiantes de forma directa y de manera indirecta los padres de familia y la comunidad educativa, la escuela como unidad formadora debe favorecer en la mejora del sistema educativo, hecho que se verá reflejado en el progreso del país.

1.4.3. Aspecto metodológico

Se elabora un instrumento para la variable Satisfacción Estudiantil, tomando en cuenta los aspectos vinculados a la enseñanza docente y el enfoque pedagógico, el acompañamiento al estudiante y los aspectos tangibles como es la infraestructura donde se desarrolla la Jornada Escolar Completa, pasando por el proceso de validez y confiabilidad pertinentes.

II. Marco referencial

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Watson (2014) sostiene lo siguiente en su tesis titulada El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología, asumió como objetivo conocer el nivel de satisfacción con la calidad educativa que recibían los estudiantes de psicología de una universidad privada de Lima; la población objetivo de la investigación en mención estuvo determinada por los alumnos de la especialidad de psicología de la universidad privada de Lima seleccionada, institución que por ese entonces se hallaba en un proceso de autoevaluación con fines de obtener la acreditación internacional de la carrera en mención. La muestra de la investigación estuvo conformada por 176 estudiantes de tercero, cuarto, quinto y sexto ciclo de la carrera de psicología separados por especialidades psicología clínica, educacional y social que estuvieron presentes el día de la aplicación de la escala de satisfacción. Esta muestra representó al 36.3% del número total de estudiantes en la especialidad, aplicando el instrumento de medición denominada Escala de satisfacción con la calidad educativa para estudiantes de psicología-SATEST. Este instrumento denominado SATEST fue diseñado tomando en cuenta la escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería referida a la Calidad Educativa- SEICE. Los ítems del cuestionario SATEST se presentaron en forma de afirmaciones que para que los estudiantes puedan responder, a partir de su juicio valorativo de satisfacción, para ello se utilizó la escala tipo Likert de cuatro puntos (1 = nada o poco satisfecho a 4 = muy satisfecho). Se tomaron en cuenta 8 áreas o dimensiones: a) Plan de estudios y exigencia académica. b) Servicio de bibliotecas, c) Relaciones interpersonales con otros miembros del programa d) Infraestructura de aulas, laboratorios y cafeterías, e) Proceso de enseñanza/aprendizaje f) Oferta de actividades extracurriculares g) Servicio médico y h) Conexión del programa con el contexto. Entre las conclusiones mostradas, se encuentran que los estudiantes de la especialidad de psicología social, son los que se puntúan indicadores de menos satisfacción con el servicio educativo brindado, los alumnos de la mención de psicología educacional son los más satisfechos, y que la variable satisfacción estuvo relacionada positivamente con el tiempo de permanencia que tienen los

estudiantes con su programa o especialidad, a mayor tiempo de vinculación, mayor satisfacción, entre las razones expresadas están la experiencia previa y la incorporación de nuevas medidas de comparación, con la excepción del servicio de cafeterías que esta relación fue inversa, es decir entre más conocían el servicio fue menos satisfactorio para los evaluados.

Bullón (2007) arriba a los siguiente en su tesis denominada La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad PUC, tuvo como propósito evaluar el nivel de satisfacción de los alumnos con el servicio educativo que recibían en la universidad en mención. El tipo de investigación realizada según propone el autor es de índole descriptiva cuyo diseño de investigación fue no experimental; la muestra de la investigación estuvo conformada por 156 estudiantes de los últimos ciclos de ingeniería y ciencias, seleccionando a cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería. Los resultados muestran que la variable satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el nivel Satisfecho, dicha satisfacción está más conexas a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, llegando a alcanzar un 61,3% de satisfacción en relación a la calidad del centro de estudios. Otro factor altamente ponderado ha sido el concerniente al nivel de satisfacción por el prototipo de relación humana instituida, es decir las relaciones interpersonales y el sentirse aceptado por el grupo con 65,3%. El factor que se registró como crítico con una menor satisfacción fue el perteneciente al servicio educativo ofrecido, cuyos ítems están vinculados con la situación económica del estudiante, aspecto que los estudiantes tienen mayores demandas y que piden se ponga más atención, sugiriéndole a la universidad tomar en cuenta sus solicitudes acerca de los recursos económicos en relación a lo brindado.

Así mismo Díaz (2013) en su tesis Nivel de Satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura de enfermería en Salud del Adulto y Anciano de la E.A.P.E. de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos , cuyo objetivo fue determinar el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la carrera de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura de Enfermería en Salud del Adulto y Anciano, tanto a nivel práctico como en el nivel teórico del curso en mención , con ello se pretendió proporcionar información válida,

actualizada y confiable a la escuela profesional de enfermería a fin de delinear estrategias de intervención que garanticen una enseñanza – aprendizaje de calidad para formar profesionales competitivos e integrales para que brinden atención de calidad a los pacientes, familia y comunidad. La muestra del estudio de investigación fueron 62 personas encuestadas, toda la muestra fueron adultos jóvenes de los cuales 58 personas fueron del sexo femenino y sólo 4 fueron del sexo masculino los que participaron de la investigación, estos fueron los menos por la naturaleza de la carrera. La técnica para investigar que se diseñó fue una encuesta con un instrumento de medición de una escala de Lickert modificada. Los resultados generales arrojados determinaron que 63% de los participantes manifiesta un nivel de satisfacción bajo, y 37% manifiesta un nivel medio de satisfacción en la enseñanza de la asignatura Enfermería en Salud del Adulto y Anciano. También se determinó que no se tuvo ni un solo porcentaje de satisfacción en cuanto a la enseñanza de la asignatura en mención. Entre una de las conclusiones y recomendaciones que formula la tesista a las autoridades de escuela de Enfermería es que se formule o diseñe estrategias que mejoren los métodos y técnicas de enseñanza aprendizaje en los cursos de carrera especialmente en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su estudio de investigación titulada Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, Colombia, cuyo Objetivo general, fue realizar un diagnóstico de la satisfacción de los estudiantes de las universidades de este valle, el estudio fue de corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, cuya metodología fue recopilación de datos a través de un cuestionario el mismo que les permitió tener una cuantificación global de la satisfacción del estudiante en el valle de Toluca. El instrumento se aplicó a un total de 437 estudiantes de nivel superior, matriculados en diferentes instituciones de educación superior tanto públicas como privadas. Se aplicaron 269 cuestionarios (61,5%) en el sector Público y 168 (38,5%) en el Privado. En cuanto a los resultados obtenidos, la investigación denotó que la media de satisfacción general fue de 3,12 resultados que muestra un nivel ligeramente

orientado a la satisfacción. Las variables que mejor calificaron fueron las referidas a la capacitación y habilidad para la enseñanza por parte de los docentes, siguiéndole el nivel de autorrealización de los estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente. Estos resultados muestran que los alumnos perciben que la capacitación es un aspecto positivo de calidad para los conocimientos y actitudes que presenta el docente en el aula, asimismo los resultados que obtienen los estudiantes que se ven reflejados en su autorrealización, brindándole una alta satisfacción. De este modo hubo dimensiones como la de Infraestructura y servicios administrativos que fueron aspectos con nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97 respectivamente.

Por otro lado, Jiménez, Terriquez y Robles (2011) realizaron una investigación acerca de la Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, este trabajo tuvo como propósito conocer que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de la Universidad, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios en el que participan; en cuanto a la metodología, se diseñó, validó y se aplicó un cuestionario de satisfacción del estudiantes para poder generar la información básica. La muestra para la aplicación del instrumento fue a 960 estudiantes, esta muestra respondió a ciertos parámetros establecidos. El cuestionario estuvo diseñado en dos partes; la primera acerca de la importancia que le otorgan los estudiantes y desempeño, que en su conjunto suma 35 preguntas, 5 para ver el nivel de importancia y 30 para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a lo que les ofrece la Universidad. Los autores presentan los resultados de carácter general en dos categorías, la primera por el nivel de importancia y luego por el grado de satisfacción, para ello elaboraron un instrumento(cuestionario) el mismo que conto con su proceso de validación, pasado este filtro se aplicó a 960 estudiantes en cinco aspectos de un programa académico dio como resultado que el promedio general de satisfacción de los estudiantes en esa universidad es del 68 por ciento, mismo que de manera detallada se observa que el desempeño de los estudiantes fue el aspecto mejor evaluado seguido del desempeño de los docentes.

Cabero, Llorente y Puentes (2010) realizan una investigación acerca de una experiencia de formación semipresencial apoyada en el uso de las redes, bajo la modalidad de blended learning (b-learning) esta investigación se denomina La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial, dicha investigación se desarrolló en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra de República Dominicana, cuyo objetivo fue conocer el grado de satisfacción de los alumnos al participar en experiencias de b-learning y si era de utilidad la formación en redes telemáticas, la investigación se realizó con 284 estudiantes de filosofía y física de esta casa de estudios recogiendo información en cinco dimensiones a través de cuestionarios de satisfacción de alumnos universitarios hacia la formación on-line, encuestas y entrevistas a docentes y estudiantes utilizando el correo electrónico como medio, el cuestionario estuvo compuesto de 30 ítems, con cuatro tipos de respuesta tipo Likert, las encuestas con preguntas abiertas. Una pregunta inicial fue el grado de expectativas iniciales que los alumnos tenían para la realización de la experiencia de formación y la relación dinámica del trabajo realizado, manteniéndose ligeramente frente a las expectativas iniciales.

El estudio arrojó que un 84% se mostró satisfecho con el desarrollo de la experiencia, en lo que se refería al profesor tutor fueron las puntuaciones más altas sobre todo en lo relacionado con el manejo de los contenidos y las asesorías que brindaban. En términos generales la experiencia y el modelo de desarrollo propuesto fue positivo como lo señalan los alumnos y profesores a través de los instrumentos en las dimensiones presentadas.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Definición de la satisfacción estudiantil

Las normas de gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), busca que una organización opere con estándares de calidad en los niveles del servicio en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. (ISO 9000). Estas normas determinan que las organizaciones están vigentes en el mercado por los clientes y es por ellos que deben comprender sus necesidades presentes y futuras. Sobre

esto basan los principios universales de la medición de la gestión de la calidad que atribuye como eje central o el enfoque hacia el cliente (ISO 2005) esto implica satisfacer los exigencias y desvelarse en estrategias de mercadeo para exceder las expectativas de sus consumidores.

Las instituciones educativas, en esa búsqueda de oportunidades para mejorar, han venido identificando modelos para evaluar la satisfacción estudiantil en armonía con las directrices de la gestión de la calidad y excelencia en el desempeño. Como lo señalan Álvarez y Vernaza (como se citó en Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles y Vásquez (2015), lograr conocer la dimensión de la satisfacción de los estudiantes con la institución a la cual asisten, permitirá identificar aspectos tanto positivos como negativos, siendo estos últimos fundamentales al momento de determinar estrategias de mejora de la educación. (p. 9). En el país se hace apremiante la necesidad de hacer mejoras en el servicio educativo, es por ello que es importante efectuar y difundir investigaciones educativas que conllevan a analizar la satisfacción que tienen los estudiantes de las instituciones de Educativas de educación básica para el caso, relacionando dicha satisfacción con la calidad de la educación pública.

Se ha escrito relativamente poco a nivel internacional y menos aún a nacional, acerca de investigaciones y/o estudios sobre la satisfacción del estudiante a nivel de educación básica. Definir la satisfacción es complicado, y más cuando quienes se satisfacen son usuarios de un bien o de un servicio. El origen de este vocablo aparece a inicios de la década de los setenta, pero aún no se sitúa el origen de esta palabra

Para algunos autores como Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007 (como se citó en Hernández, 2011, p.353) sostienen que existe muy pocas referencias sobre marco teórico acerca de la satisfacción de beneficiarios o usuarios. Los autores mencionados determinan y alcanzan las siguientes definiciones:

La satisfacción, es una fase de entusiasmo que percibe una persona dentro de su cabeza, es una respuesta que puede dar tanto intelectual como emocionalmente.

La satisfacción es el estado de la consciencia que simboliza una miscelánea de respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de indagación de la información.

La satisfacción es la consumación integral de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado

Según Vogt (2004, como se citó en Hernández, 2011, p.353) “la satisfacción de un usuario es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro”.

Para García -Aracil (2015 p.11), satisfacción implica la existencia de un objetivo que el usuario anhela obtener en la consecución de dicho propósito lo que implica la comparación y esto implica dos estímulos un resultado y una evaluación de las emociones experimentadas (sensación de contento; satisfacción como sorpresa, sea esta positiva o negativa.

La misma autora García -Aracil (2015 p.5) señala que “cuando un estudiante está satisfecho, esta satisfacción los conlleva al éxito académico, la permanencia de los alumnos en la institución educativa así como se da la valoración positiva de boca a boca”. Intentar determinar cuando un estudiante está satisfecho, no es una tarea fácil por ser un constructo intrínseco que pasa por una serie de factores como el estado de ánimo (motivación) como el que pasa el estudiante al momento de responder el instrumento para pedir su percepción

Para Marin-García, J (como antes se cita en Tessema et al., 2012) “Los alumnos satisfechos tienden a realizar un mayor esfuerzo en sus actividades educativas”, a tener un mejor desempeño en éstas. En efecto cuando los alumnos se encuentran cómodos e interesados en sus aprendizajes los niveles de

participación, el trabajo en equipo, son aspectos que se ven reflejados en su quehacer educativo.

2.2.2. Factores implicados en la satisfacción del estudiante

En estas últimas décadas hay una progresiva tendencia por conocer las expectativas que tienen los alumnos de la educación superior como en la educación básica acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo, primordialmente los estudiantes de secundaria ya hacen llegar sus voces a las autoridades educativas acerca de la educación que quieren, tienen un rol protagónico en apostar por una secundaria diferenciada frente a las décadas pasadas. En investigaciones realizadas al respecto, están dirigidas para estudiantes universitarios, pero todas coinciden que la motivación es el factor intrínseco más importante en la satisfacción.

Para Núñez (2009, p. 43) “motivación, es un conjunto de procesos implicados en la activación, dirección y persistencia de la conducta”, este grado de activación, la elección entre un conjunto de posibilidades de esfuerzo para el concentrar la atención y perseverar en el logro de sus metas.

Mientras que Hebb y Young (como se citó en Bullón 2007, p.13) describen a la motivación como un proceso activo de impulsos que ubican la conducta de los individuos y los conlleva hacia la elección de determinadas metas, como un poderío que procede de una necesidad interna insatisfecha, que impulsa al cuerpo hacia una actividad. Como lo explica el autor los propósitos o las motivaciones son las razones para envolver en la elaboración de una actividad.

Asimismo, Pintrich y De Groot (como se citó en Rinaudo, Barrera y Donolo, 1997, párr. 8) estos autores describen que la motivación académica tiene tres componentes: Componente afectivo o emocional, el componente de valor y el componente de la expectativa.

El componente afectivo o emocional

Este componente comprende a los sentimientos, emociones y, en términos generales, a toda reacción afectiva que provoca la realización de una actividad o

tarea, constituyendo así un pilar primordial en la motivación, generando un sentido y significancia a nuestro accionar de tal manera que moviliza nuestras conductas hacia el logro de objetivos y metas afectiva y emocionalmente deseadas. Weiner (1984, como se citó en Valle et al., 2002) asevera que las personas adjetivan en función de cómo piensan y por lo tanto, los pensamientos son condicionantes suficientes de las emociones.

El componente de valor

El componente de valor, está intrínsecamente relacionado con las necesidades y los estímulos que tienen los sujetos por el ambiente en que se desenvuelven. Las metas que se proponen o eligen los estudiantes otorgándole disímiles maneras de enfrentar las tareas académicas y a diferentes esquemas motivacionales.

Este componente se puede ver de dos formas en los alumnos, mientras que unos estudiantes se movilizan por el anhelo de conocer, por la curiosidad, por los desafíos que se proponen en aprender (motivación intrínseca), otros lo hacen por el hecho de estar encauzados en el logro de una meta tangible y extrínsecas como ocupar los primeros puestos, destacar en un concurso por las galardones que esto genere o por ende buscan la aprobación de padres y docentes y gozan de los juicios de valor positivos, y evitar el desprestigio o a desvaloración (motivación extrínseca)

El componente de expectativa

Este componente tiene la influencia de la teoría social Cognitiva (Bandura 1986) donde manifiesta que las expectativas es el proceso de adoptar o modificar hábitos de conducta en las que se involucra las percepciones y creencias personales sobre la capacidad para efectuar una tarea para alcanzar un objetivo concreto propuesto.

Bandura (1999) considera que los individuos estarán más motivados si observan que sus acciones pueden ser eficientes, si tienen el convencimiento de sus capacidades personales que les permitan regular su accionar. El autor confiere gran importancia a esta concepción, puesto que, considera que influye a

nivel cognitivo, afectivo y motivacional. El factor motivacional es inherente para la satisfacción de los alumnos, con ella presente en los procesos pedagógicos se podrá alcanzar el éxito escolar, la continuación de los estudiantes en la institución, y valoración hacia el estudio y la escuela.

En este sentido, es enormemente importante hallar diseños fiables de medir la satisfacción del estudiante, permitiendo así que las instituciones educativas conozcan de primera fuente su realidad, y poder compararla con la de centros de enseñanza y que el análisis sirva para la toma de decisiones y acciones correctivas a lo largo del tiempo. Por ello se hacen necesarios este tipo de estudios tendientes a evaluar el impacto de la satisfacción de los estudiantes en cuanto a la implementación de un nuevo modelo que involucra el incremento de horas efectivas de clase, ambiente escolar mejorado en términos de infraestructura, que circunscribe todos los servicios que los estudiantes requieren para tener una formación integral de calidad.

En este caso el estado peruano a través del Ministerio de Educación como sector, se han propuesto formar estudiantes con educación de calidad, para ello se hace necesario medir o evaluar permanentemente la calidad durante el proceso, es decir, cuando son alumnos, educandos, pues de nada serviría tratar de evaluar la calidad del producto una vez que se han enfrentado con la realidad de los estudios superiores y a enfrentarse al mercado laboral en otros y que no han podido desempeñar las tareas inherentes a su educación básica.

2.2.3. Medición de la satisfacción estudiantil

Para Gento y Vivas (2003, como se citó en González, Pino y Penado, 2017) “la satisfacción es la consecuencia de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa su satisfacción o no en relación a algo, está expresando un juicio de valor a partir de un proceso de valoración o evaluación”. (p. 244).

La satisfacción estudiantil contempla grandes dimensiones como la propuesta por Mejías y Martínez (2009, p. 36) quienes, a través de un cuestionario sobre la satisfacción estudiantil, buscan medir la apreciación que tienen los estudiantes sobre su experiencia asociadas con su educación.

Tabla 1.
Dimensiones teóricas e Indicadores de satisfacción estudiantil

Dimensión	Definición	Indicador
Enseñanza	Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el docente	Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes. Sistema de Evaluación empleado. Metodología de enseñanza. Tecnologías de la enseñanza.
Organización Académica	Satisfacción de los estudiantes respecto a los conocimientos y atención mostrados por el personal administrativo y docente en cuanto a la voluntad para ayudar al estudiante.	Contenido de los programas. Organización del tiempo. Facilidad de comunicación La facilidad de comunicación con el personal Acción Tutorial. Formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.
Vida Universitaria	Participación de la escuela en actividades de expansión, destrezas y habilidades físicas	El acceso manifestaciones culturales y de recreación. Formación de Habilidad y rasgos personales
Infraestructura y servicios universitarios	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación y con el funcionamiento de los servicios estudiantiles	Instalaciones. Suficiencia de los espacios Apropiadas instalaciones Buen servicio en la biblioteca. Adecuado servicio de los Cafetines.

Nota: Mejías Martínez (2009)

2.2.4. Jornada Escolar Completa

Jornada Escolar Completa, es el modelo de servicio educativo, propuesto por el sector educación con el que se busca mejorar la calidad educativa aumentando las oportunidades de aprendizaje de los y las estudiantes de instituciones educativas públicas de educación secundaria. Es una estrategia que pretende contribuir a mejorar, fortalecer y consolidar los aprendizajes de los alumnos de educación básica regular en el nivel secundaria y que en 2017 son mil colegios

públicos donde se implementa el modelo, proponiéndose para los años siguientes ir sumando más escuelas publicas.

Diseño del modelo de intervención

Para Agüero (2016, p. 9) manifiesta que la Jornada Escolar Completa (JEC) presenta un cambio en el modelo de servicio con la finalidad de ampliar las oportunidades de aprendizaje, optimizar el servicio educativo en educación secundaria y promover la equidad educativa y el cierre de brechas. El modelo pasa por extender la cantidad de horas de 35 a 45 horas y mejorar la calidad de los aprendizajes en las mil instituciones seleccionadas.

Objetivos de la jornada escolar completa

La jornada Escolar completa establece los siguientes objetivos (Minedu 2014, p.16):

Mejorar y ampliar las oportunidades de los aprendizajes: reconociendo que a mayor tiempo de horas efectivas es un factor que afecta positivamente al aprendizaje, la planificación técnico- pedagógico que hace el docente y la gestión institucional de las instituciones educativas mejore sustantivamente.

Mejorar la calidad del servicio educativo en la educación secundaria.

Lograr más equidad en la educación: promoviendo el cierre de brechas y la equidad en el país por medio de una educación que atienda a la población que hace uso de la educación pública, puesto que mucho de estos colegios seleccionados para este modelo educativo tiene un alto nivel de riesgo social y educativo, asimismo es una estrategia para igualar las oportunidades de aprender al incrementar de forma significativa el tiempo de enseñanza aprendizaje a todos los estudiantes.

La JEC propone enfoques para la propuesta pedagógica y enfoques de gestión. En este trabajo se vincula a los enfoques pedagógicos.

Enfoques de la propuesta pedagógica de la JEC

Un enfoque pedagógico, es el derrotero de una acción central de un sistema de ideas pedagógicas contenidas en un paradigma, permitiendo encontrar aproximaciones a la aplicación real y por ende explicar relaciones e identificar prácticas. Los fundamentos filosóficos de las tendencias educativas y pedagógicas de un modelo iluminan sus enfoques. Los enfoques caracterizan claramente los propósitos educativos, fundamentos, y la forma de como estructurar las herramientas pedagógicas, roles de los actores, la forma de concebir la enseñanza el aprendizaje y la evaluación. Minedu (2014, p.16) señala los siguientes enfoques:

Enfoque por competencias

El currículo nacional define a las competencias como: “Facultad que tiene una persona de combinar un conjunto de capacidades a fin de lograr un propósito específico en una situación determinada, actuando de manera pertinente y con sentido ético”, (Minedu 2016 p. 21)

El enfoque por competencias para la Jornada Escolar Completa, son aprendizajes complejos que van a movilizar y combinar capacidades humanas de distinto entendimiento (conocimientos, habilidades cognitivas y socioemocionales, principios éticos y procedimientos concretos etc. (Minedu 2014. p.18).

Según el modelo educativo JEC una competencia es la “facultad que todo individuo tiene para actuar de forma consciente sobre una realidad, ya sea para solucionar un problema o para cumplir con un objetivo, haciendo uso flexible y creativo de los conocimientos, habilidades, información y herramientas que tenga disponible y considere oportunos a la situación (Minedu 2014. p. 14)

El Enfoque Preventivo – Orientador de la Tutoría

La atención tutorial desarrolla dos enfoques en los que se sustenta la intervención, los mismos que están interrelacionados. (Minedu 2014. p. 19)

Preventivo. Se denomina preventivo al desarrollo de un conjunto de acciones y procesos que se orientan a prevenir el fracaso y la deserción escolar. Comprendiendo los siguientes aspectos.

Acompañamiento permanente e integral al estudiante

Nivelación y fortalecimiento de aprendizajes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje

Fortalecimiento del vínculo docentes – estudiantes y familia

Orientador

Propone una serie de acciones de orientación para la toma de consciencia del estudiante, sobre si mismo, sobre los demás y sobre el contexto que lo rodea, para que pueda ser :

Capaz de establecer su mundo interior de valores

Mantener una relación autentica consigo mismo, con los demás y con el entorno.

Elaborar su proyecto de vida

La tutoría en el sistema educativo peruano, es bastante joven, en la propuesta del bachillerato peruano se dio un gran impulso a esta área de aprendizajes con 9 horas de las cuales, siete de ellas se hacían de manera personalizada y dos de tipo individual. Los documentos normativos del Minedu, definen a la tutoría como: “El acompañamiento socio afectivo y cognitivo a los estudiantes” (MINEDU, 2005, p 56)

2.2.5. Dimensiones de la variable satisfacción estudiantil

Tabla 2.

Cuadro de dimensiones de la variable de estudio

Dimensiones	Indicadores
Enseñanza docente	Preparación del docente Metodología Dosificación del tiempo Incremento de horas en Área curriculares
Acompañamiento al estudiante (Empatía y atención al estudiante)	Atención Tutorial Reforzamiento pedagógico
Elementos tangibles (Infraestructura y Servicios)	Infraestructura Mantenimiento Adecuadas instalaciones Suficientes espacios para la enseñanza y el estudio

Enseñanza

El portal de Ecured, en su artículo denominado la enseñanza como parte del proceso educativo toma la cita de Rodríguez Ch, Suarez A y Gonzales P. (2012), quienes afirman que la enseñanza forma parte intrínseca y cuajada del proceso educativo y posee como un núcleo básico al aprendizaje.

En el contexto estudiantil constituye un proceso de interacción e intercomunicación entre varias personas y, primordialmente se da en forma grupal, en el que el docente ocupa un lugar de gran transcendencia como pedagogo, que lo planifica organiza y lo lleva al estudiante.

Sarmiento (2007) sostiene que la enseñanza es una actividad socio comunicativa y cognitiva que dinamiza los aprendizajes significativos en ambientes ricos y complejos (pág. 49)

Para (Cooper, 1999; Richards y Rodgers, 1992) mencionado por

Villalobos. Determina que una actividad de enseñanza es una actuación que se realiza en el aula de clase para proporcionar el conocimiento en los estudiantes. Estas actividades se eligen con el propósito de motivar la participación de los estudiantes en el proceso de enseñanza/aprendizaje (Pag 171)

Acompañamiento al estudiante

El Instituto Nacional de México Tuxtla Gutiérrez, en su programa institucional concibe el acompañamiento al estudiante, el cual consiste en otorgar al estudiante estrategias, habilidades y competencias para que alcancen un alto desempeño, apoyándoles con herramientas innovadoras en los procesos de enseñanza-aprendizaje, con el objetivo de reducir los índices de reprobación.

Ariza G, Balmes H, (2004 p 33) proponen que el acompañamiento a los alumnos puede envolver diferentes maneras en la concreción práctica pero esencialmente es de naturaleza preventivo y facilitador del desarrollo de competencias.

Elementos tangibles:

Según la enciclopedia de la Real Academia Española (RAE): "Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, "Que se puede tocar".

En relación con los elementos tangibles, que indaga sobre las instalaciones del centro, sobre los servicios del aula, entre otros.

Para Pizzo M, (2012) los elementos tangibles son objetos que elevan la percepción de calidad que se llevan de la empresa y que son capaces de crear expectativas o no (pág. 2)

Quijano M (2013) está referida a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (pág. 3)

III. Variable

3.1. Identificación de variable

Satisfacción Estudiantil

3.2. Descripción de variable

3.2.1. Definición conceptual

Se adopta la definición de Satisfacción Estudiantil, a la planteada por Martínez y Mejías (2009): “Es el nivel de estado de ánimo que tienen los estudiantes con relación a su institución educativa, como resultado de la percepción que tienen al respecto con la satisfacción de sus necesidades, expectativas y requisitos (p. 34).

3.3.2. Definición operacional

La variable satisfacción estudiantil, operacionalmente se refiere efecto cuando los alumnos se encuentran cómodos e interesados en sus aprendizajes, los niveles de participación, el trabajo en equipo, son aspectos que se ven reflejados en su quehacer educativo y se medirá a través de la enseñanza docente, acompañamiento al estudiante y elementos tangibles. Siendo estas dimensiones fundamentales para la determinación de estrategias de mejora de la educación.

3.4. Operacionalización de variable

Tabla 3.

Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y Valores	Niveles y Rangos Dimensiones	Niveles y Rangos para la Variable
Enseñanza	Preparación del docente	1-12	Siempre (4)	Satisfecho (36-45)	Satisfecho (103-126) Regular (80-102) Insatisfecho (57 -79)
	Metodología		Casi Siempre (3)	Regular (27-35)	
	Dosificación del tiempo		Casi Nunca (2)	Insatisfecho (18 -26)	
	Incremento de horas en Área curriculares		Nunca (1)		
Acompañamiento al estudiante	Atención Tutorial	13-24	Nunca (1)	Satisfecho (40-48)	Regular (31-39)
	Reforzamiento pedagógico				

			Insatisfecho (22 -30)
Elementos tangibles (Infraestructura y Servicios)	Infraestructura Mantenimiento Adecuadas instalaciones Suficientes espacios para la enseñanza y el estudio	25 - 34	Satisfecho (30-38) Regular (23-29) In satisfecho (16 -22)

IV. Método

4.1. Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo sustantiva descriptiva, Sánchez y Reyes (2006, p. 19) señala que este tipo de investigación se orientan a describir una realidad tal cual se presenta a nivel de espacio y tiempo. Por este motivo se hizo la observación y descripción del nivel de satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de 4.º y 5.º de secundaria de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”-Huaura, 2017

4.2. Diseño de investigación

El presente estudio utiliza el diseño: no experimental y transversal; puesto que es una investigación cuantitativa y se basa estrictamente en la descripción de la variable, mediante una acentuada investigación bibliográfica para entender el caso en cuanto a satisfacción estudiantil. Es no experimental porque no se manipula la variable y es transversal en cuanto se recogen la información en un sólo momento. Siguiendo lo que señala Hernández, Fernández y Baptista (2104, p. 152).

4.3. Población, Muestra y muestreo

Población

La fuente de información directa o primaria, es decir a los informantes que presentan una o más propiedades comunes, se les conoce como población (N). “Es el conjunto de todos los individuos objetos, personas, situaciones o documentos a investigar” (Vara, 2002, p. 221). Por ello la población de estudio está conformada por 154 estudiantes de 4.º y 5.º de secundaria de la Jornada Escolar Completa de la I.E. “Fray Melchor Aponte” de Huaura, como se distingue en la siguiente tabla 4.

Tabla 4.

Detalle de la población de estudiantes

Total, alumnos de VII ciclo	H	M	Número de estudiantes
4° Grado	45	38	83
5° Grado	33	38	71
TOTAL	78	76	154

Nota: estadísticas 2016, escale Minedu

Muestra

“La muestra (n), es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional” (Vara, 2012, p. 221), por tal motivo se seleccionó a estudiantes de VII ciclo, es decir estudiantes de 4° y 5° de secundaria, por son los que han podido experimentar el antes y el durante de la Jornada Escolar Completa, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 5.

Detalle de la muestra estudiantes

Sección	N° de estudiantes	N° de estudiantes de la muestra
4° A	28	20
4° B	28	20
4° C	27	20
5° A	24	20
5° B	24	20
5° C	23	20
TOTAL		120

Nota: Institución Educativa

Muestreo

La muestra seleccionada fue no probabilísticas de tipo intencional o por criterio, compuesta por 120 estudiantes cuyas edades oscilan entre los 15 y 17 años, puesto que los resultados serán exclusivos para esta población. “En las muestras no probabilísticas, todo integrante de la población no tiene una probabilidad determinada, tampoco conocida, de conformar la muestra”. (Vara, 2012, p.225)

4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Para recoger la información sobre la satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de 4.º y 5.º de secundaria de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte” se trabajó con la técnica de la encuesta.

4.4.2. Instrumento

Para recoger los datos se utilizó un cuestionario organizado que incluye una escala valorativa en relación a la satisfacción estudiantil de la I.E. Se elaboró el instrumento práctico para ser respondido por los estudiantes encuestados, constituido por 34 ítems, distribuidos en 3 dimensiones: enseñanza docente, acompañamiento al estudiante y elementos tangibles. Al respecto Vara (2012, p. 255) sostiene que: El cuestionario es un instrumento cuantitativo usado para la medición o registro de diferentes entornos, realidades y contextos.

4.4.3. Ficha técnica del Cuestionario sobre actitud

Nombre:	Encuesta “Satisfacción estudiantil”
Autor:	Doris Modesta Saldarriaga Reto (2017)
Instrumento:	Cuestionario
Lugar:	Lima, Huaura
Año:	2017
Objetivo:	Medir el nivel de satisfacción estudiantil
Población a aplicar:	Estudiantes de 4.º y 5.º de secundaria
Forma de administración:	Colectiva
Tiempo de aplicación:	30 minutos.

Descripción de la prueba: Ítems dirigidos a medir el nivel de satisfacción estudiantil distribuidos en 3 dimensiones: enseñanza docente, acompañamiento al estudiante y elementos tangibles

El cuestionario está dividido en 34 ítems ordenados de la manera siguiente:

Dimensión enseñanza docente	:	12 ítems
Dimensión acompañamiento al estudiante	:	12 ítems
Dimensión elementos tangibles	:	10 ítems

La escala de valoración o alternativas son:

Siempre	=	4 puntos
Casi siempre	=	3 puntos
Casi nunca	=	2 puntos
Nunca	=	1 punto

4.5. Validez y confiabilidad

4.5.1. Validez del instrumento

La validación del instrumento se cumplió mediante la técnica de juicio de los expertos. Según Vara (2012, p. 245), “la validez se refiere al grado de evidencia acumulada sobre qué mide el instrumento”, por ello el instrumento utilizado en esta investigación se recoge y mide la información sobre la satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de 4.º y 5.º de secundaria de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”. Subdivida en aspectos de la enseñanza docente, acompañamiento al estudiante y los elementos tangibles, alcanzando los siguientes informes de aplicabilidad

Tabla 6.

Validación de expertos

N.	Docentes expertos	Tipo de revisión	Resultado
1	Mg. Montalvo Cobos Gilbert Valerio	Metodología	Aplicable
2	Dra. Millones Espinoza, Emma Clarisa	Temático	Aplicable
3	Mg. Chávez Taípe Ysabel Victoria	Metodología	Aplicable

Nota: Elaboración propia

4.5.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para calcular la fiabilidad, la mayoría de los procedimientos utilizan fórmulas donde se obtienen “coeficientes de fiabilidad”, los que pueden fluctuar entre 0 y 1, donde 0 representa una fiabilidad nula y 1 significa el límite de fiabilidad. (Vara, 2012, p. 245). Para obtener la confiabilidad del instrumento del presente estudio se utilizó el Alfa de Crombach, dando el resultado con un coeficiente de confiabilidad de 0,884 lo que indica que el instrumento es confiable.

Tabla 7.

Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	34

Nota: Elaboración propia

4.6. Procedimientos de recolección de datos

El presente estudio se realizó utilizando el siguiente procedimiento de recolección de datos: Se tuvo la coordinación respectiva con el director del colegio, EL Sr. Chirito Chumbes Ángel Arturo, quien brindó el permiso asignado los horarios y encargando a los coordinadores el apoyo para el estudio. Se coordinó el día y la hora para la aplicación del instrumento de medición quedando la realización para el día miércoles 2 de agosto.

Además de ello se procedió con la explicación de la intención de la aplicación del instrumento validando, a todos los estudiantes que conforman la muestra, las recomendaciones para el desarrollo de este. Terminado el recojo de la información se procedió al análisis cuantitativo de la información utilizando el programa Spss.

V. Resultados

5.1. Presentación de resultados descriptivos

Tabla 8.

Distribución de nivel de enseñanza docente

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	55	45,8
	Regular	57	47,5
	Insatisfecho	8	6,7
	Total	120	100,0

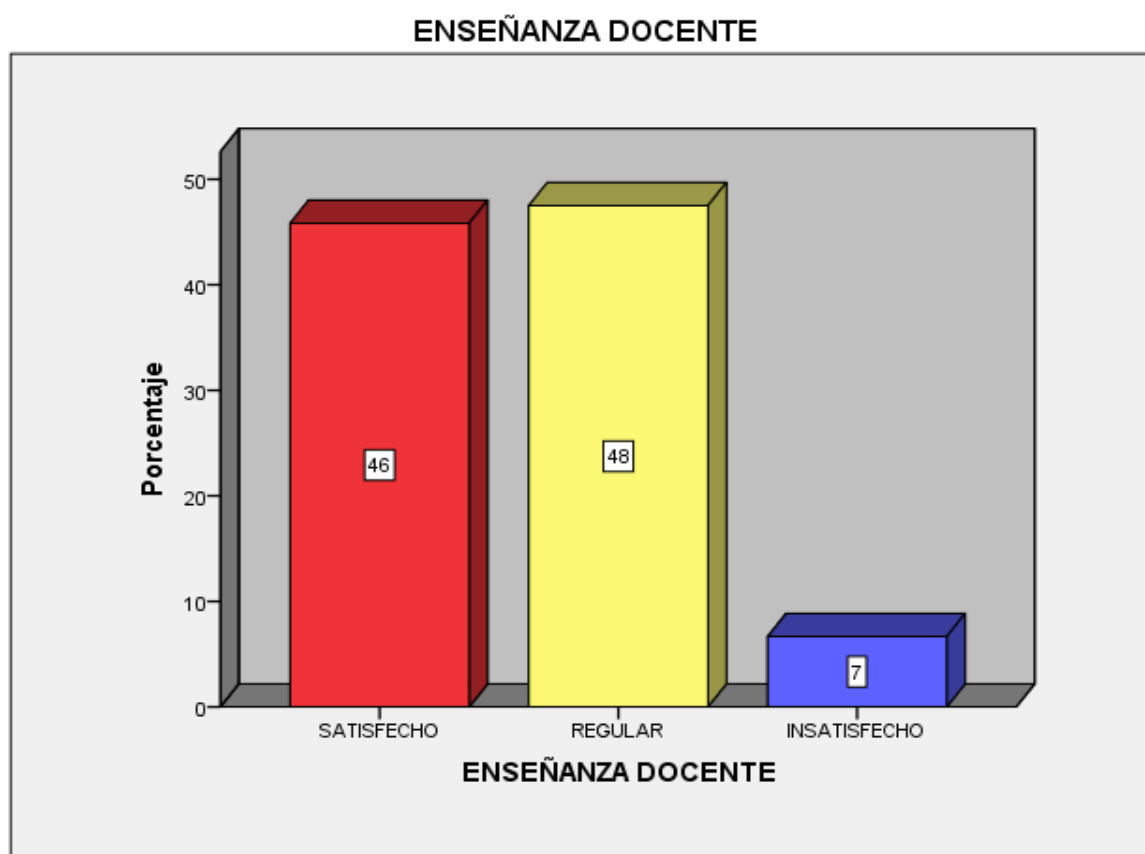


Figura 1. Nivel de enseñanza docente

En la figura 1, se puede observar que el 47,5% del total de los estudiantes se encuentra en el nivel “regular” referido a la dimensión enseñanza docente. Con respecto a los alumnos que se encuentran en el nivel de “insatisfecho” con el 6,7% y finalmente, solo el 45,8% el total de la muestra (55 estudiantes) se encuentran en un nivel de “satisfecho” en esta dimensión.

Tabla 9.

Distribución de niveles de acompañamiento al estudiante

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	44	36,7
	Regular	57	47,5
	Insatisfecho	19	15,8
	Total	120	100,0

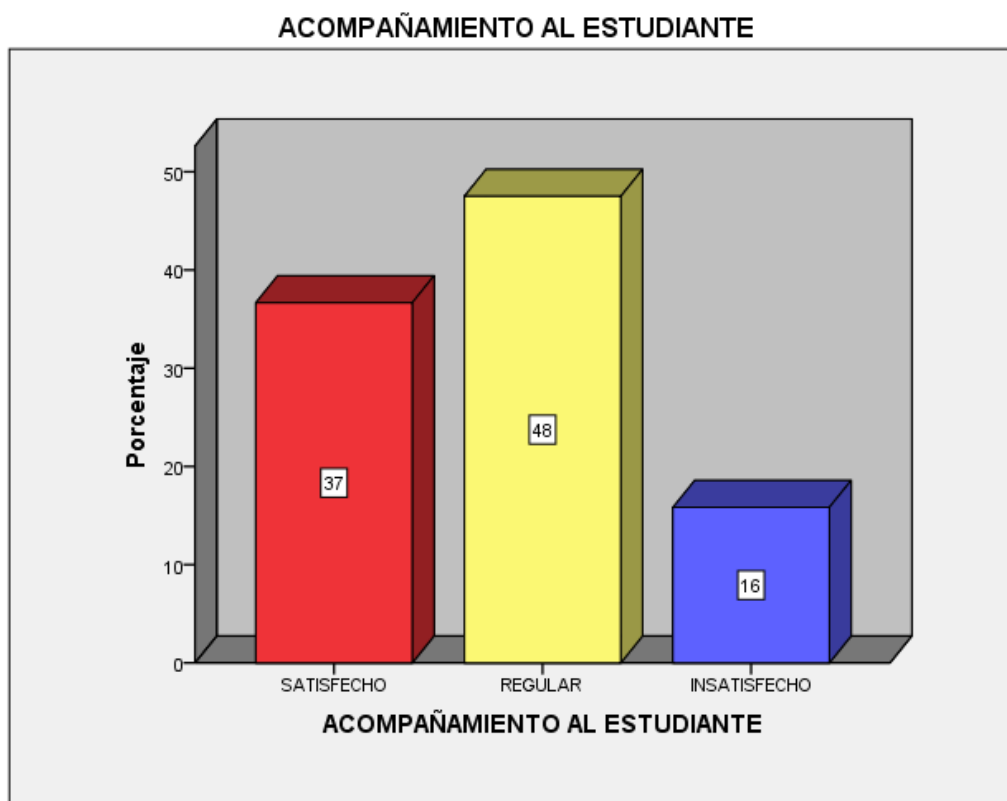


Figura 2. Niveles de acompañamiento al estudiante

En la figura 2, se puede apreciar que el 47,5% del total de los estudiantes se encuentra en el nivel de “regular” en lo referido a la dimensión acompañamiento al estudiante, en el nivel de “insatisfecho”, se puede observar que las cifras son de 15,8% respectivamente.

Finalmente, solo el 36,7% del total de la muestra (44 estudiantes) se encuentran en un nivel de “satisfecho” en cuanto a la dimensión de acompañamiento al estudiante.

Tabla 10.

Distribución de niveles de elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	44	36,7
	Regular	56	46,7
	Insatisfecho	20	16,7
	Total	120	100,0

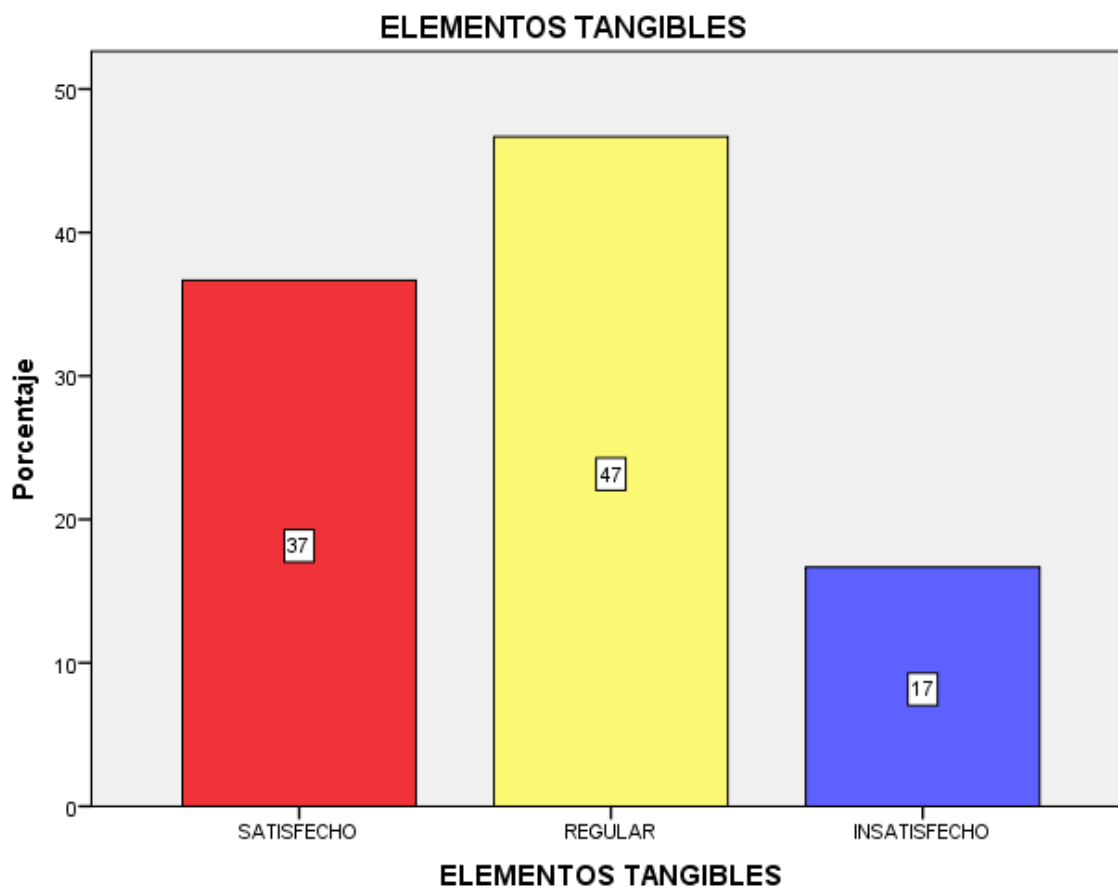


Figura 3. Niveles de elementos tangibles

En la figura 3, se observa que el 46,7% del total de los estudiantes se encuentra en el nivel de “regular” referido a la dimensión elementos tangibles, en el nivel “insatisfecho”, se puede apreciar la cifra es de 16,7% respectivamente. Finalmente, solo el 36,7% del total de la muestra (44 estudiantes) se encuentran en un nivel de “satisfecho” en lo que se refiere a la dimensión elementos tangibles.

Tabla 11.

Distribución de niveles de la Variable general Satisfacción Estudiantil

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	49	40,8
	Regular	63	52,5
	No Satisfecho	8	6,7
	Total	120	100,0

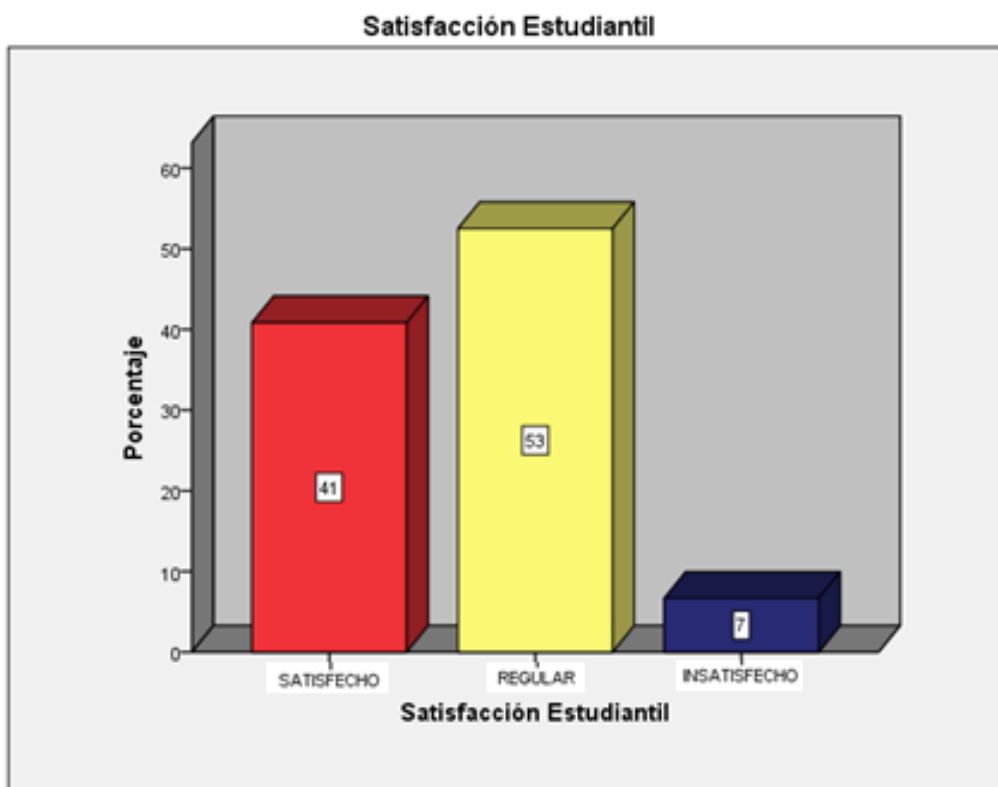


Figura 4. Niveles de la Variable general Satisfacción Estudiantil

En la figura 4, se puede apreciar que el 40,8% del total de los estudiantes se encuentra en el nivel de “regular” referido a la variable Satisfacción Estudiantil, asimismo el 6,7% del total de estudiantes se encuentran en el nivel de “insatisfecho”. Finalmente, solo el 40,8% del total de la muestra (49 estudiantes), es decir menos de la mitad de la muestra se encuentran en un nivel de “satisfecho” en lo que se refiere variable general Satisfacción Estudiantil

VI. Discusión

Esta investigación ha buscado hacer un análisis de carácter descriptivo sobre la variable: Satisfacción estudiantil mediante las dimensiones: Enseñanza, Acompañamiento y recursos tangibles que fueron medidas a través de la aplicación del cuestionario.

Respecto al objetivo general: Describir el nivel de satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017. Los resultados de los datos de la muestra indican que solo el 40,8% del total de la muestra se encuentran en un nivel de “satisfecho”, el 52,5% del total de los estudiantes se encuentra en el nivel de “regular”; sin embargo el 6,7% del total de estudiantes se encuentran en el nivel de “insatisfecho”. Estos resultados nos muestran que existe una tendencia positiva en los niveles de satisfacción estudiantil. Los presentes resultados presentan una similitud con Cabero, Llorente y Puentes (2010) que en su tesis de licenciatura denominada, La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial, dicha investigación se desarrolló en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra de República Dominicana, cuyo objetivo fue conocer el grado de satisfacción de los alumnos al participar en experiencias de b-learning y, si era de utilidad la formación en redes telemáticas, este estudio concluyó que un 84% se mostró satisfecho con el desarrollo de la experiencia y en términos generales la experiencia y el modelo de desarrollo propuesto fue positivo como lo señalan los alumnos y profesores a través de los instrumentos en las dimensiones presentadas.

En cuanto al objetivo específico 1: Describir el nivel de satisfacción estudiantil en la enseñanza de la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017, se observa en los resultados que la incidencia se encuentra en el nivel “regular” con el 47,5% del total de los estudiantes, seguido del 45,8% del total de la muestra se encuentran en un nivel “satisfecho” y el 6,7% encuentran en el nivel de “insatisfecho”; al analizar estos resultados, se puede deducir que existen dificultades y/o carencias en el componente de la enseñanza; esto señala que la mayoría de tutores o docentes requieren mayor experticia y dominio en la temática de las áreas curriculares y en la realización de diferentes estrategias, métodos y técnicas en

relación a la enseñanza a nivel individual y grupal. Estos resultados se encuentran cercanos en similitud a los realizados en el estudio de Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su investigación titulada, Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, Colombia. Quien señala en una de sus conclusiones que, los alumnos perciben que la capacitación es un aspecto positivo de calidad para los conocimientos y actitudes que presenta el docente en el aula, asimismo los resultados que obtienen los estudiantes que se ven reflejados en su autorrealización,

En relación al objetivo específico 2: Describir el nivel de satisfacción estudiantil en el acompañamiento al estudiante en la Jornada Escolar Completa, los resultados señalan que un 15,8% de estudiantes se encuentra “insatisfecho” seguido de un 36,7% en el nivel de “satisfecho” y un apreciado 47,5% se encuentran en un nivel de “regular”, por lo que se desprende que en este componente aún no se implementa con éxito a lo que se espera brinde el docente o tutor en cuanto a atender sus necesidades cognoscitivas y socio emocionales de los estudiantes a través la atención de una tutoría integral y refuerzo pedagógico, o que los recursos educativos que están dispuestos para este fin no son del todo leídos o bajados de la plataforma virtual por los docentes y directivos sumando a ello la poca participación activa de los padres de familia. Ante estos resultados es necesario tener claro los lineamientos que propone el MINEDU (2014), señalando que: La atención tutorial desarrolla dos enfoques: el enfoque Preventivo, porque buscan prevenir el fracaso y la deserción escolar, comprendiendo los siguientes aspectos. (a) brindar un acompañamiento permanente e integral a los estudiantes, (b) brindar nivelación académica y fortalecer aprendizajes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, (c) Fortalecer el vínculo docente – estudiante y familia. Y el enfoque orientador, porque asesora para la toma de conciencia del estudiante, sobre sí mismo, sobre los demás y sobre el contexto que lo rodea, para que: (a) Sea capaz de ordenar su mundo interior de valores, (b) Mantener una relación autentica consigo mismo, con los demás y con el contexto donde se desenvuelve y (c) Elaborar su proyecto de vida

Finalmente en cuanto al objetivo específico 3: Describir el nivel de satisfacción estudiantil en los servicios tangibles de la Jornada Escolar Completa, los resultados indican que el 16,7% se ubican en el nivel “insatisfecho”, el 46,7% del total de los estudiantes se encuentra en el nivel de “regular” y sólo el 36,7% del total de la muestra se encuentran en un nivel de “satisfecho”. Analizando estos resultados se infiere que existe bastante por hacer ante la implementación de los elementos tangibles es decir brindar mejoras a las instituciones educativas en cuanto a infraestructura y servicios básicos para optimizar el equipamiento y dotación de recursos tecnológicos: laptops, proyectores multimedia con ecran y conectividad a internet; mobiliario: reposición de carpetas y sillas para los estudiantes, reposición de escritorios para docentes y estantería para aulas; mantenimiento de servicios higiénicos, instalaciones del centro, sobre los servicios del aula, etc. A comparación del estudio realizado por Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su tesis de licenciatura titulada Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, Colombia, quienes concluyen que, la Infraestructura y servicios administrativos que fueron aspectos con nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97. Por otro lado el estudio de Bullón (2007) en su tesis titulada: La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad PUC, concluye que un (58,3%) de los alumnos han reportado su satisfacción en el grado Satisfecho. Con respecto a los servicios ofrecidos, Senlle y Gutiérrez (como se citó en Bullón, 2004, p. 123) afirman que una institución al prestar un servicio debe buscar la satisfacción de las expectativas que los alumnos tienen al respecto. En tal sentido, la universidad se ha preocupado por ofrecer y mejorar diversos servicios, como la atención en la biblioteca, la disposición de libros actualizados, el acceso a Internet, el servicio de las cafeterías y de las fotocopiadoras, entre otros.

V. Conclusiones

Primera: Con relación al Objetivo General, se concluye que la Satisfacción Estudiantil el nivel Secundario de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte” no es del todo óptimo, a pesar que la propuesta ya tiene dos años de implementada siendo necesario uniformizar los sistemas de control y evaluación en los aspectos de enseñanza docente, acompañamiento al estudiante y elementos tangibles, para lograr mejorar estos resultados; puesto que existe un que el 40,8% del total de los estudiantes se encuentra en el nivel de “regular”, asimismo el 6,7% del total de estudiantes se encuentran en el nivel de “insatisfecho”. Finalmente, solo el 40,8% del total de la muestra se encuentran en un nivel de “satisfecho”.

Segunda: Con respecto al primer objetivo específico, referido a la dimensión enseñanza docente se concluye que el 47,5% del total de los estudiantes se encuentra en el nivel “regular”. Con respecto a los estudiantes que se encuentran en el nivel de “insatisfecho” con el 6,7% y finalmente, solo el 45,8% del total de la muestra se encuentran en un nivel de “satisfecho”. Esto puede suponer que el incremento de horas lectivas en la malla curricular hace que la planificación del docente, en cuanto metodología, dosificación del tiempo e incremento de horas en algunas áreas curriculares no se empoderado del todo en estos procesos que en muchos casos ya hay sesiones elaboradas por parte del ente rector y le dificulta hacer un uso pedagógico eficiente y eficaz del tiempo.

Tercera: En lo referido al segundo objetivo específico, relacionado al acompañamiento al estudiante, existe el 47,5% del total de los estudiantes se encuentra en el nivel de “regular” y en el nivel de “insatisfecho” las cifras indican un 15,8% respectivamente. Esto significa a que la mayoría de maestros y/o tutores requieren de mayor experticia en el dominio de diferentes

métodos, técnicas o mecanismos, manejo en la atención Tutorial y Reforzamiento pedagógico, para lograr el buen acompañamiento del estudiante y mejorar el proceso educativo.

Cuarta:

Finalmente, solo el 46,7% del total de los estudiantes se encuentra en el nivel de “regular” referido a la dimensión elementos tangibles y en el nivel “insatisfecho”, se puede apreciar la cifra es de 16,7% respectivamente. Asimismo, sólo el 36,7% del total de la muestra se encuentran en un nivel de “satisfecho” en lo que se refiere a la dimensión elementos tangibles. Esto se debe a que los aspectos de infraestructura, mantenimiento, adecuadas instalaciones, suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio, deberán ser tomados en cuenta en la evaluación de la calidad de los servicios.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Para mejorar los índices de satisfacción, se recomienda al equipo directivo de la Institución Educativa, proponer realizar una gestión basada en el liderazgo pedagógico con compromiso y convicción que busque transformar la educación y por ende la práctica docente a través de un comité evaluador que cumpla el perfil, a fin de implementar una cultura evaluativa para mejorar la calidad de los aprendizajes y por ende del servicio educativo y en consecuencia tener estudiantes bien atendidos en la medida posible.
- Segunda:** Para aumentar el porcentaje de estudiantes que se encuentran en el nivel satisfactorio, se recomienda realizar un plan de acción viable en la búsqueda del mejorar el porcentaje de aceptación de la JEC, donde la centralidad sea el estudiante en los procesos de aprendizaje donde se tome en cuenta el perfil del alumno en la era digital y en función a ello ofrecer condiciones para que el estudiante logre un desempeño adecuado y pueda culminar con éxito su secundaria.
- Tercera:** Promover una política de fomentar procesos y acciones que permitan prevenir el fracaso escolar y la deserción del estudiante mediante el acompañamiento académico y socio emocional, mejorando los vínculos afectivos con los estudiantes y la familia, para hacer del estudiante un ser feliz que le agrade ir a su institución y que se sienta parte de ella
- Cuarta:** Se recomienda realizar un estudio similar a la realizada en este trabajo de tesis; por lo menos una vez al año, para medir y evaluar la calidad de los servicios que se brinda en infraestructura, mantenimiento de las instalaciones, suficiencia de los espacios para la enseñanza.

VII. Referencias

- Agüero, J. (2016). *Evaluación de impacto de la jornada escolar completa. Universidad de Connecticut*. Recuperado de <http://www.grade.org.pe/forge/descargas/Evaluaci%C3%B3n%20de%20impacto%20de%20la%20jornada%20escolar%20completa.pdf>
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, P. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13() 5-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Ariza G. y Balmes H. (2004). *El acompañamiento tutorial como estrategia de la formación personal y profesional: un estudio basado en la experiencia en una institución de educación superior*. En Univ.Psychol. vol.4 no.1 Bogotá Jan./June 2005. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v4n1/v4n1a05.pdf>
- Bullón, S. (2014). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad PUC*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULL%C3%93N_VALLAIZ%C3%81N_SAHI_SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabero, J., Llorente, C. y Puentes, Á; (2010). *La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial*. Comunicar, XVIII() 149-157. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15815042018>
- Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A. y Vásquez, J; (2015). *La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores*. Industrial Data, 18() 9-18. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>
- Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías A. y Flores, L. (2013). *Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución*

mexicana. Revista iberoamericana de ingeniería industrial. Brasil. Recuperado de [http://pakacademicsearch.com/pdf-files/eng/321/261-274%20Vol%205,%20No%209%20\(2013\).pdf](http://pakacademicsearch.com/pdf-files/eng/321/261-274%20Vol%205,%20No%209%20(2013).pdf)

Chávez J, Suarez A y Permuy L. (2012). *Acercamiento necesario a la Pedagogía*

Díaz, M. (2013). *Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM*. (Tesis de Licenciatura de enfermería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima- Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/3530/Diaz_z_gm.pdf?sequence=1

Formación permanente (2016). *Capítulo 2, Enseñanza y Aprendizaje*. Recuperado de http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8927/D-TESIS_CAPITULO_2.pdf;sequence=4

García y Aracil, A. (2015). *CINDU Satisfacción de los Estudiantes con la Educación*.

general. Recuperado de <https://www.ecured.cu/Ense%C3%B1anza>

Gento y Vivas (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Revista Acción Pedagógica, Vol. 12, No. 2 / 2003 recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>

Gómez, L. y Macedo, J. (2014). *Problemas Que Aquejan Al Sistema Educativo Peruano*. Investigación Educativa, [S.I.], v. 10, n. ISSN 1728-5852. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/3801/3055>

González, M., Pino, M. y Penado, M. (2017). *Estudio de la satisfacción percibida por los Estudiantes de la UNED con su vida universitaria*. RIED. Revista

Iberoamericana de Educación a Distancia, 20() 243-260. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3314/331450972013.pdf>

Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México*. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Jiménez, A, Terriquez, B. y Robles (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Artículos de Divulgación. México. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

Marín-García A, Martínez M, Giraldo M (2014). *Rediseñando el trabajo en las aulas universitarias: Factores relacionados con la satisfacción en estudiantes de ingeniería y administración de empresas*. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/16218/Mar%C3%ADn%20Garc%C3%ADa,%20Juan%20A.%20Redise%C3%B1ando%20el%20trabajo%20en%20las%20aulas%20universitarias,%20factores%20relacionados%20con%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en%20estudiantes%20de%20ingenier%C3%ADa%20y%20administraci%C3%B3n%20de%20empresas.pdf>

Mejías, A. y Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. Docencia Universitaria. Vol. X, n.º 2. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol_10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf

Ministerio de Educación del Perú (2014). *Modelo de servicio educativo: Jornada escolar completa para las instituciones educativas públicas del nivel de educación secundaria*. Dirección general de educación básica. Perú. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/a/pdf/jec/modelo_JEC.pdf

- Ministerio de Educación del Perú (2016). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. Lima – Perú
- Moreno, de G., Durán; Villalobos, Elizabeth; Villa Martínez, A. (2016). *Satisfacción Estudiantil de la Maestría en Ciencias de la Productividad Frutícola de Faciatec de la UACH*. Revista Mexicana de Agronegocios, enero-junio, 355-366. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/141/14146082014/>
- Núñez, J. (2009). *Motivación, aprendizaje y rendimiento académico*. Universidad de Oviedo. X Congreso Internacional Gallegoportugués de
- Pizzo M. (2012). *Cómo Servir Con Excelencia*. Revista electrónica Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/libro-multimedia>.
- Psicopedagogía (2015). *Braga: Universidad do Minho, ISBN*. Recuperado de <http://www.educacion.udc.es/grupos/gipdae/documentos/congreso/xcongreso/pdfs/cc/cc3.pdf>
- Quijano M. (2013). *Calidad en el Servicio al Cliente, en revista electrónica Gestipolis*. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/calidad-servicio-cliente/>
- Rinaudo, M., De la Barrera, M. y Donolo, D. (1997). *Motivación para el aprendizaje*. Revista electrónica de motivación y emoción. v. ix, n. 22. ISSN 1138-493x. Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article2/texto.html>
- Salinas, F., Morales, J. y Martínez, P. (2008). *Satisfacción del estudiante y Calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica Multidisciplinaria agronomía y Ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas*. México. Revista de Enseñanza Universitaria 2008, n.º 31; 39-55. Recuperado de <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- Sarmiento M. (2007). *La enseñanza de las matemáticas y las NTIC*. Una estrategia de

- Superior (2015). *Ponencia IV Congreso Internacional de Docencia Universitaria*. Recuperado de <http://digital.csic.es/bitstream/10261/134294/1/presentation-CINDU2015.pdf>
- Universidad de Chile (2017). *Los impactos de la Jornada Escolar Completa a 20 años de su implementación*. Recuperado de <http://www.uchile.cl/noticias/131177/los-impactos-de-la-jec-a-20-anos-de-su-implementacion>
- Vara, A. (2010). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Villalobos, J (2003). *El docente y actividades de enseñanza / aprendizaje: algunas consideraciones teóricas y sugerencias prácticas*. Educere, julio-septiembre, 170-176. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=35602206>
- Watson, V. (2016). *El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4843/WATSON_VEGA_VALERIE_NIVEL_PSICOLOGIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura- 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES DIMENSIONES	METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en la jornada escolar completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura- 2017</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de los elementos tangibles de la jornada escolar completa en los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura- 2017</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en los aprendizajes de la Jornada Escolar Completa en los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en el acompañamiento integral en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: ¿Describir el nivel de satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017?</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Describir el nivel de satisfacción estudiantil en la enseñanza de la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017?</p> <p>Describir el nivel de satisfacción estudiantil en los aprendizajes de la Jornada Escolar Completa en los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017?</p> <p>¿Describir el nivel de satisfacción estudiantil en el acompañamiento integral en la Jornada Escolar Completa de los estudiantes de la Institución Educativa “Fray Melchor Aponte”, Huaura – 2017?</p>	<p>VARIABLE : Satisfacción estudiantil</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza • Servicios educativos • Servicios de soporte 	<p>MÉTODO: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: No experimental- transversal</p> <p>TIPO: básica sustantiva</p> <p>NIVEL: descriptivo</p> <p>ESQUEMA DE DISEÑO M ----- O Donde. M: muestra de la población. O: información recogida.</p>	<p>POBLACIÓN. Constituida por 154 estudiantes de 4.º y 5.º de secundaria de la JEC</p> <p>MUESTRA. Se extrajo una muestra aleatoria de 120 estudiantes de 4.º y 5.º de secundaria de la JEC</p> <p>MUESTREO. No probabilístico a conveniencia.</p>	<p>TÉCNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO cuestionario.</p>


Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción estudiantil

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y Valores	Niveles y Rangos para las Dimensiones	Niveles y Rangos para la Variable
Enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> Preparación del docente Metodología Dosificación del tiempo Incremento de horas en Área curriculares 	1- 12		Satisfecho (36-45)	
				Regular (27-35)	
Acompañamiento al estudiante	<ul style="list-style-type: none"> Atención Tutorial Reforzamiento pedagógico 	13-24	Siempre (4)	Satisfecho (40-48)	Satisfecho (103-126)
			Casi Siempre (3)	Regular (31-39)	Regular (80-102)
			Casi Nunca (2)	Insatisfecho (22 -30)	No satisfecho (57 -79)
Elementos tangibles (Servicios de soporte)	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura mantenimiento Adecuadas instalaciones Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio 	25 -34	Nunca (1)		
				Satisfecho (30-38)	
				Regular (23-29)	
				Insatisfecho (16 -22)	

Estadísticos

	d1	d2	d3	var
N				
Válidos	120	120	120	120
Perdidos	0	0	0	0
Mínimo	18	22	16	57
Máximo	45	48	38	126

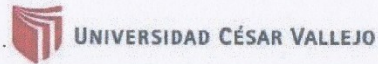
Anexo 3. Validación de expertos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Enseñanza							
1	Tus profesores te indican que aprenderán al iniciar la clase	✓		✓		✓		
2	Tus profesores conocen y tienen dominio de los temas del área	✓		✓		✓		
3	Tus profesores fomentan tu participación en clase	✓		✓		✓		
4	Tus profesores proponen actividades y dinámicas interesantes	✓		✓		✓		
5	Tus profesores fomentan el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
6	Tus profesores responden a sus inquietudes.	✓		✓		✓		
7	Tus profesores hacen uso efectivo del tiempo de clases.	✓		✓		✓		
8	Tus profesores llegan puntualmente a las clases	✓		✓		✓		
9	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de matemática	✓		✓		✓		
10	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de comunicación	✓		✓		✓		
11	¿Estás de acuerdo con el incremento horas de CTA.	✓		✓		✓		
12	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de inglés	✓		✓		✓		
	Acompañamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El tutor te ayuda a resolver casos y problemas	✓		✓		✓		
14	El tutor te ayuda a desenvolverte con iniciativa y autonomía	✓		✓		✓		
15	El tutor promueve actividades donde te expreses con seguridad y con un lenguaje claro	✓		✓		✓		
16	El tutor realiza atención individual y grupal	✓		✓		✓		
17	El tutor atiende las dificultades de tu aprendizaje	✓		✓		✓		
18	El tutor, promueve un trato horizontal con el estudiante	✓		✓		✓		
19	Estas satisfecha con las 2 horas de tutoría	✓		✓		✓		
20	Los docentes, te proponen acciones para que mejores las estrategias de aprendizaje	✓		✓		✓		
21	Los docentes, proponen acciones para que desarrolles un proyecto de vida	✓		✓		✓		
22	Los docentes promueven un buen clima de convivencia en el aula	✓		✓		✓		
23	Tus profesores se esfuerzan para tú aprendas	✓		✓		✓		



24	Tus profesores se dirigen con cordialidad y respeto.	✓		✓		✓	
	Elementos tangibles /infraestructura	Si	No	Si	No	Si	No
25	¿Estas satisfecho con el estado de conservación y decoración de tu salón de clases?	✓		✓		✓	
26	¿Estas satisfecho con el cuidado de los baños de tu colegio?	✓		✓		✓	
27	Cuentan con los servicios de agua y luz en el colegio	✓		✓		✓	
28	¿Estas satisfecho con la conservación patio del colegio?	✓		✓		✓	
29	¿Están conservadas las áreas verdes del colegio?	✓		✓		✓	
30	¿Están en buenas condiciones los equipos de los laboratorios(s)?	✓		✓		✓	
31	¿Estás haciendo uso de los equipos de inglés?	✓		✓		✓	
32	¿Estas satisfecho con los servicios que presta la biblioteca?	✓		✓		✓	
33	¿Estas satisfecho con los ambientes de Educación para el Trabajo	✓		✓		✓	
34	¿Estas satisfecho con funcionamiento del centro de cómputo y el acceso a internet?	✓		✓		✓	


Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez evaluador: CHAVEZ TAPE YSABEL

DNI: 08059853 Especialidad del evaluador: Mgr. Docencia y Gestión. Lic. Física Matemática

Los Olivos, 7 de julio del 2017


Ysabel V. Chávez Tape
 Mg. EDUCACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA
 C.º Nº. 019803793

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

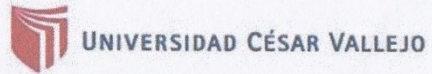
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Enseñanza							
1	Tus profesores te indican que aprenderán al iniciar la clase	/		/		/		
2	Tus profesores conocen y tienen dominio de los temas del área	/		/		/		
3	Tus profesores fomentan tu participación en clase	/		/		/		
4	Tus profesores proponen actividades y dinámicas interesantes	/		/		/		
5	Tus profesores fomentan el trabajo en equipo.	/		/		/		
6	Tus profesores responden a sus inquietudes.	/		/		/		
7	Tus profesores hacen uso efectivo del tiempo de clases.	/		/		/		
8	Tus profesores llegan puntualmente a las clases	/		/		/		
9	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de matemática	/		/		/		
10	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de comunicación	/		/		/		
11	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de CTA.	/		/		/		
12	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de inglés	/		/				
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Acompañamiento							
13	El tutor te ayuda a resolver casos y problemas	/		/		/		
14	El tutor te ayuda a desenvolverte con iniciativa y autonomía	/		/		/		
15	El tutor promueve actividades donde te expreses con seguridad y con un lenguaje claro	/		/		/		
16	El tutor realiza atención individual y grupal	/		/		/		
17	El tutor atiende las dificultades de tu aprendizaje	/		/		/		



18	El tutor, promueve un trato horizontal con el estudiante	/		/		/	
19	Estas satisfecha con las 2 horas de tutoría	/		/		/	
20	Los docentes, te proponen acciones para que mejores las estrategias de aprendizaje	/		/		/	
21	Los docentes, proponen acciones para que desarrolles un proyecto de vida	/		/		U	
22	Los docentes promueven un buen clima de convivencia en el aula	/		/		/	
23	Tus profesores se esfuerzan para tú aprendas	/		/		/	
24	Tus profesores se dirigen con cordialidad y respeto.	/		/		/	
	Elementos tangibles /infraestructura	Si	No	Si	No	Si	No
25	¿Estas satisfecho con el estado de conservación y decoración de tu salón de clases?	/		/		/	
26	¿Estas satisfecho con el cuidado de los baños de tu colegio?	/		/		/	
27	Cuentan con los servicios de agua y luz en el colegio	/		/		/	
28	¿Estas satisfecho con la conservación patio del colegio?	/		/		/	
29	¿Están conservadas las áreas verdes del colegio?	/		/		/	
30	¿Están en buenas condiciones los equipos de los laboratorios(s)?	/		/		/	
31	¿Estás haciendo uso de los equipos de inglés?	/		/		/	
32	¿Estas satisfecho con los servicios que presta la biblioteca?	/		/		/	
33	¿Estas satisfecho con los ambientes de Educación para el Trabajo	/		/		/	
34	¿Estas satisfecho con funcionamiento del centro de cómputo y el acceso a internet?	/	/	/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI HAY SUFICIENCIA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez evaluador: MILLONES ESPINOZA, EMMA CLARISA

DNI: 15992369 Especialidad del evaluador: Maestro en Docencia Universitaria

Los Olivos, 20 de Junio del 2017

FIRMA DEL VALIDADOR

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 6

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto
Institución donde labora

MILLONES ESPINOZA, EMMA CLARISH
PRO. Callao

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el instrumento.																				X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																				X
9. METODOLOGÍA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			X	
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95,90

FECHA: 20/06/17

FIRMA DEL EXPERTO:

DNI: 15992369

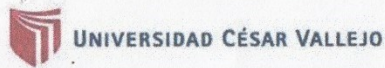
Cel.: 943426034



Salasviaga.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES/ Items Enseñanza del docente	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tus profesores te indican que aprenderán al iniciar la clase	✓		✓		✓		
2	Tus profesores conocen y tienen dominio de los temas del área	✓		✓		✓		
3	Tus profesores fomentan tu participación en clase	✓		✓		✓		
4	Tus profesores proponen actividades y dinámicas interesantes	✓		✓		✓		
5	Tus profesores fomentan el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
6	Tus profesores responden a sus inquietudes.	✓		✓		✓		
7	Tus profesores hacen uso efectivo del tiempo de clases.	✓		✓		✓		
8	Tus profesores llegan puntualmente a las clases	✓		✓		✓		
9	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de matemática	✓		✓		✓		
10	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de comunicación	✓		✓		✓		
11	¿Estás de acuerdo con el incremento horas de CTA.	✓		✓		✓		
12	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de inglés	✓		✓		✓		
	Acompañamiento al estudiante	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El tutor te ayuda a resolver casos y problemas	✓		✓		✓		
14	El tutor te ayuda a desenvolverte con iniciativa y autonomía	✓		✓		✓		
15	El tutor promueve actividades donde te expreses con seguridad y con un lenguaje claro	✓		✓		✓		
16	El tutor realiza atención individual y grupal	✓		✓		✓		
17	El tutor atiende las dificultades de tu aprendizaje	✓		✓		✓		
18	El tutor, promueve un trato horizontal con el estudiante	✓		✓		✓		
19	Estas satisfecha con las 2 horas de tutoría	✓		✓		✓		
20	Los docentes, te proponen acciones para que mejores las estrategias de aprendizaje	✓		✓		✓		
21	Los docentes, proponen acciones para que desarrolles un proyecto de vida	✓		✓		✓		
22	Los docentes promueven un buen clima de convivencia en el aula	✓		✓		✓		
23	Tus profesores se esfuerzan para tú aprendas	✓		✓		✓		
24	Tus profesores se dirigen con cordialidad y respeto.	✓		✓		✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
25	¿Estas satisfecho con el estado de conservación y decoración de tu salón de clases?	✓		✓		✓	
26	¿Estas satisfecho con el cuidado de los baños de tu colegio?	✓		✓		✓	
27	Cuentan con los servicios de agua y luz en el colegio	✓		✓		✓	
28	¿Estas satisfecho con la conservación patio del colegio?	✓		✓		✓	
29	¿Están conservadas las áreas verdes del colegio?	✓		✓		✓	
30	¿Están en buenas condiciones los equipos de los laboratorio(s)?	✓		✓		✓	
31	¿Estás haciendo uso de los equipos de inglés?	✓		✓		✓	
32	¿Estas satisfecho con los servicios que presta la biblioteca ?	✓		✓		✓	
33	¿Estas satisfecho con los ambientes de Educación para el Trabajo	✓		✓		✓	
34	¿Estas satisfecho con funcionamiento del centro de cómputo y el acceso a internet?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta Suficiencia y

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez evaluador: Montalvo Cobos Gilbert Valerio

DNI: 00613558 Especialidad del evaluador: Metodólogo.

Los Olivos, 24 de junio del 2017


Gilbert Montalvo Cobos

- 1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 - 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
 - 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 6

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montalvo Cobos, Gilbert Valerio
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Docente CAM

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																					X	
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																						X
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																					X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																					X	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el instrumento.																						X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																						X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																						X
9. METODOLOGÍA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																						X
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable.																						X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
El instrumento es aplicable.
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:
95%

 Fecha: 24 / 06 / 17

FIRMA DEL EXPERTO:

 DNI: 08613558

 Cel: 9949 75747

Anexo 4. Instrumentos

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Cuestionario

Indicaciones: Estimada/o estudiante, lee atentamente y marca la alternativa que es más apropiada a tu apreciación. Marca con un aspa (**X**), no existen buenas o malas, asegúrate de marcar todas. Para ello debe utilizar la siguiente escala.

1	2	3	4
Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre

N°	Ítem	Valoración			
		1	2	3	4
1.	Tus profesores te indican que aprenderán al iniciar la clase				
2.	Tus profesores conocen y tienen dominio de los temas del área				
3.	Tus profesores fomentan tu participación en clase				
4.	Tus profesores proponen actividades y dinámicas interesantes				
5.	Tus profesores fomentan el trabajo en equipo.				
6.	Tus profesores responden a sus inquietudes.				
7.	Tus profesores hacen uso efectivo del tiempo de clases.				
8.	Tus profesores llegan puntualmente a las clases				
9.	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de matemática				
10.	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de comunicación				
11.	¿Estás de acuerdo con el incremento horas de CTA.				
12.	¿Estás de acuerdo con el incremento de horas de inglés				
13.	El tutor te ayuda a resolver inquietudes y problemas				
14.	El tutor te ayuda a desenvolverte con iniciativa y autonomía				
15.	El tutor promueve actividades donde te expreses con seguridad y con un lenguaje claro				
16.	El tutor realiza atención individual y grupal				
17.	El tutor atiende las dificultades de tu aprendizaje				
18.	El tutor, promueve un trato horizontal con el estudiante				
19.	Estas satisfecho con las 2 horas de tutoría				
20.	Tus profesores, te proponen acciones para que mejores tus estrategias para que aprendas				
21.	Tus profesores, te orientan para que desarrolles tu proyecto de				

	vida				
22.	Tus profesores promueven un buen clima de convivencia en el aula				
23.	Tus profesores se esfuerzan para tú aprendas				
24.	Tus profesores se dirigen con cordialidad y respeto.				
25.	¿Estas satisfecho con el estado de conservación y decoración de tu salón de clases?				
26.	¿Estas satisfecho con el cuidado de los baños de tu colegio?				
27.	Cuentan con los servicios de agua y luz en el colegio				
28.	¿Estas satisfecho con la conservación patio del colegio?				
29.	¿Están conservadas las áreas verdes del colegio?				
30.	¿Están en buenas condiciones los equipos de los laboratorios(s)?				
31.	¿Estás haciendo uso de los equipos de inglés?				
32.	¿Estas satisfecho con los servicios que presta la biblioteca?				
33.	¿Estas satisfecho con los ambientes de Educación para el Trabajo				
34.	¿Estas satisfecho con funcionamiento del centro de cómputo y el acceso a internet?				

Estimado estudiante, muchas Gracias

Anexo 5. Base de datos

0	Dimensión Enseñanza Docente												Dimensión Acompañamiento al Estudiante												Dimensión Elementos Tangibles													
Mu estr	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	PP	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	PP	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	PP	
1	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	38	1	1	1	2	3	3	4	1	3	4	4	3	30	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	34	102
2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	33	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	28	2	1	2	2	2	3	2	3	1	1	19	80
3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	38	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	42	4	2	3	2	2	4	3	4	4	3	31	111	
4	3	3	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	30	1	2	3	2	1	3	4	1	3	2	1	3	26	1	2	3	4	3	2	1	2	3	4	25	81
5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	39	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	38	3	1	3	2	4	4	3	3	4	2	29	106	
6	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	42	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	44	3	2	2	3	2	4	4	4	4	2	30	116	
7	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	30	3	2	2	1	2	2	2	3	4	3	2	2	28	2	1	2	3	3	3	3	2	3	4	26	84
8	3	3	2	1	3	3	3	1	1	1	4	1	26	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	27	2	1	4	3	3	4	1	3	2	3	26	79
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	33	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	27	97	
10	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	30	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	36	2	1	3	2	3	3	2	4	3	2	25	91	
11	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	16	75	
12	2	4	2	4	4	3	3	3	1	2	1	1	30	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	46	4	1	2	4	2	3	4	4	4	4	32	108	
13	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	39	3	1	2	3	4	4	3	4	4	4	32	114	
14	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	40	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	39	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	30	109	
15	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	32	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	38	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	28	98	
16	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	36	114	
17	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	4	32	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	33	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	31	96	
18	2	3	2	1	3	2	2	3	1	1	2	3	25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	44	2	1	1	1	1	4	3	3	4	4	24	93	
19	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	40	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	41	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	36	117	
20	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	34	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	31	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	28	93	

21	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	3	28	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	22	86	
22	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	39	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	40	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	110	
23	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	30	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	34	2	1	3	2	3	4	2	3	1	1	22	86	
24	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	33	1	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	35	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	29	97	
25	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	36	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	31	104	
26	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	33	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	27	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	27	87	
27	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	36	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	44	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	34	114
28	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	37	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	99
29	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	41	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	36	1	1	4	2	4	4	4	4	1	4	1	26	103
30	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	36	2	2	3	1	2	2	4	2	2	3	3	4	30	4	1	2	3	2	2	1	4	4	2	25	91	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	32	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	30	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	22	84	
32	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	36	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	24	88	
33	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	35	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	34	3	1	3	2	3	4	4	3	2	3	28	97	
34	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	1	1	23	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	40	4	2	4	1	2	4	4	4	3	1	29	92	
35	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	35	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	30	2	1	3	2	3	4	2	4	3	3	27	92	
36	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	40	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	40	3	1	2	2	3	3	3	4	4	3	28	108	
37	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	41	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	41	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	30	112	
38	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	34	4	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	28	2	1	4	3	3	4	2	2	3	2	26	88	
39	3	4	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	30	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	34	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	31	95	
40	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	40	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	40	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	30	110	
41	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	33	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	33	3	1	4	3	3	4	4	4	4	3	33	99	
42	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	35	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	39	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	30	104	
43	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	40	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	43	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	33	116	
44	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	41	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	36	122	
45	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	33	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	24	94	
46	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	38	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	41	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	27	106	
47	3	3	3	1	3	2	3	3	2	4	4	1	32	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	37	3	4	1	3	4	4	1	3	3	3	29	98	
48	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	36	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	40	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	29	105	
49	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	43	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	44	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	33	120	
50	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	35	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	34	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	29	98	

51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	33	3	2	2	2	3	3	3	3	3	27	99		
52	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	44	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	34	116
53	3	4	3	2	3	3	3	1	2	4	1	4	33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	45	3	1	3	3	4	3	4	4	4	1	30	108	
54	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	1	2	31	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	35	2	1	2	1	3	2	1	2	4	2	20	86	
55	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	2	3	3	4	4	2	4	4	3	33	124	
56	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	28	3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	35	2	1	2	2	3	4	3	3	2	3	25	88	
57	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38	118	
58	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	1	1	27	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3	29	3	1	3	1	1	4	3	3	3	3	25	81	
59	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	33	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	3	3	38	3	1	4	4	3	4	4	3	1	1	28	99	
60	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	1	38	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	42	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	37	117	
61	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	1	35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	41	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	28	104	
62	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	39	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	36	3	1	4	4	3	3	3	4	3	2	30	105	
63	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	3	33	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	33	2	1	3	2	1	4	2	4	2	3	24	90	
64	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	4	34	4	4	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	36	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	31	101	
65	2	4	4	4	4	3	3	4	1	1	1	1	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46	4	1	4	4	3	4	4	4	4	1	33	111	
66	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	38	3	2	1	4	3	3	4	3	2	2	3	4	34	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	31	103	
67	4	3	3	2	1	3	4	3	1	3	3	2	32	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	42	2	1	3	2	3	4	2	1	2	2	22	96	
68	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	39	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	42	3	1	3	3	3	4	3	3	1	2	26	107	
69	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	32	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	34	3	1	2	3	3	4	3	2	3	2	26	92	
70	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	29	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	33	3	2	1	2	2	3	1	2	1	1	18	80	
71	3	4	3	2	2	2	4	3	1	1	1	1	27	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	32	2	1	2	2	2	4	3	3	2	1	22	81	
72	3	3	2	2	1	3	3	4	1	1	1	1	25	3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	37	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	27	89	
73	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	41	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38	125	
74	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	1	3	2	4	4	4	4	4	3	33	126	
75	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	29	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	4	33	3	2	4	3	4	4	1	4	1	3	29	91	
76	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	37	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	43	2	1	3	2	3	4	4	3	1	3	26	106	
77	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	18	2	1	1	2	3	2	4	1	2	2	1	1	22	2	1	1	4	1	4	1	1	1	1	17	57	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	45	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	29	114
79	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	41	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	40	1	2	3	3	3	4	3	3	3	1	26	107	
80	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	38	1	1	1	2	3	3	4	1	3	4	4	3	30	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	34	102	
81	4	3	3	2	3	3	2	3	1	4	4	1	33	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	4	33	2	2	1	4	4	4	1	3	1	1	23	89	
82	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	4	28	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	27	1	1	2	2	2	3	2	3	1	2	19	74	
83	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	38	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	33	4	1	4	2	3	4	4	3	2	4	31	102	
84	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	1	26	2	3	3	4	4	3	3	4	1	3	2	4	36	3	1	4	2	3	2	4	3	2	1	25	87	
85	2	4	3	1	4	2	3	1	1	1	1	1	24	3	1	2	4	4	3	4	1	2	1	3	4	32	1	1	3	2	3	4	1	1	1	1	18	74	

86	1	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	2	28	4	4	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	38	2	1	2	4	4	4	4	4	4	1	30	96	
87	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	27	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	30	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	18	75	
88	2	4	3	2	3	3	3	3	1	4	4	1	33	4	3	1	3	2	3	1	3	3	3	2	3	31	3	1	3	3	2	2	1	3	1	1	20	84	
89	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	35	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	43	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	33	111		
90	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	41	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	44	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32	117	
91	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	29	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	40	4	2	4	1	2	4	4	4	3	1	29	98	
92	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	38	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	40	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	29	107		
93	2	4	4	2	4	2	3	3	1	1	1	1	28	3	1	2	1	4	4	4	1	2	1	3	4	30	1	1	3	2	3	4	1	1	1	1	18	76	
94	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	1	4	4	3	3	3	4	4	1	31	112	
95	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	40	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	33	115	
96	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	34	4	2	2	3	3	3	4	1	4	4	4	3	37	1	1	3	2	3	4	2	3	3	2	24	95	
97	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	36	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	34	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	23	93	
98	3	4	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	34	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	35	2	1	2	2	3	1	1	3	2	4	21	90	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	35	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	21	92	
100	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	28	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	33	2	1	2	2	2	3	2	3	4	1	22	83	
101	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	32	3	3	2	3	1	2	2	4	3	3	2	3	31	1	3	2	2	3	2	4	3	4	3	27	90	
102	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	42	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	38	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	27	107	
103	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	30	2	2	2	3	2	3	3	1	1	2	3	4	28	1	1	3	2	3	4	2	3	3	2	24	82	
104	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	33	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	33	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	26	92	
105	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	4	37	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	45	3	1	4	4	4	4	4	4	3	1	32	114	
106	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	39	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	37	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	27	103	
107	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	34	3	2	3	3	3	3	1	4	3	4	3	4	36	3	1	3	3	4	2	3	3	4	3	29	99	
108	3	4	4	4	2	3	3	2	1	1	1	4	32	2	4	4	2	2	2	4	4	3	1	2	4	34	1	3	3	1	4	2	1	4	2	3	24	90	
109	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	25	102	
110	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	40	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	41	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	35	116
111	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	36	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	31	102	
112	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	3	3	38	2	3	2	3	4	4	1	3	4	4	4	4	38	4	1	1	2	3	4	1	2	4	1	23	99	
113	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	36	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	34	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	31	101
114	3	3	3	3	4	3	2	3	1	1	2	4	32	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	31	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	23	86	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	40	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28	108	
116	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	29	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	29	3	1	2	1	3	3	1	1	3	1	19	77	
117	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	41	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	41	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	30	112	
118	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	116	
119	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2	2	1	29	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	46	3	1	1	2	3	2	1	2	3	2	20	95	
120	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	45	4	1	3	3	4	4	4	4	4	3	34	115	

Anexo. Análisis estadístico de la prueba piloto

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina elemento	Varianza de la escala si se elimina elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina elemento
VAR00001	98,14	146,629	,155	,885
VAR00002	97,48	142,962	,536	,880
VAR00003	98,19	144,362	,322	,882
VAR00004	98,43	139,357	,511	,879
VAR00005	97,86	147,329	,104	,886
VAR00006	98,10	140,790	,654	,878
VAR00007	98,00	146,000	,253	,883
VAR00008	98,24	146,090	,194	,884
VAR00009	98,90	138,690	,459	,880
VAR00010	98,10	147,690	,069	,887
VAR00011	98,71	141,914	,272	,885
VAR00012	98,62	144,148	,165	,888
VAR00013	97,95	140,848	,535	,879
VAR00014	98,05	141,948	,402	,881
VAR00015	98,05	144,348	,238	,884
VAR00016	97,57	140,457	,615	,878
VAR00017	97,86	141,829	,495	,880
VAR00018	97,90	140,990	,452	,880
VAR00019	98,00	135,200	,496	,879
VAR00020	97,95	139,348	,566	,878
VAR00021	98,14	139,529	,544	,878
VAR00022	97,95	143,248	,334	,882
VAR00023	97,81	137,962	,660	,876
VAR00024	97,52	143,262	,500	,880
VAR00025	98,14	140,429	,550	,879
VAR00026	99,43	140,357	,419	,881
VAR00027	98,14	137,629	,599	,877
VAR00028	98,24	132,290	,739	,873
VAR00029	98,05	134,548	,713	,874
VAR00030	97,48	147,262	,138	,885
VAR00031	98,19	138,862	,442	,880
VAR00032	97,95	137,048	,550	,878
VAR00033	98,33	138,633	,401	,881
VAR00034	98,67	146,133	,097	,889


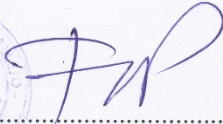
Anexo 6. Acta de originalidad de la tesis

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Eli Ledesma Pérez, responsable del Programa de Complementación Académica Magisterial, sobre la tesis "Satisfacción estudiantil en la jornada Escolar Completa de los estudiantes de secundaria de la institución Educativa " Fray Melchor Aponte " Huaura, 2017, del (de la) estudiante Doris Modesta Saldarriaga Reto , constato que la estudiante presenta una constancia (toma de pantalla) con un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, por la profesora Elvira Emperatriz León Torres.

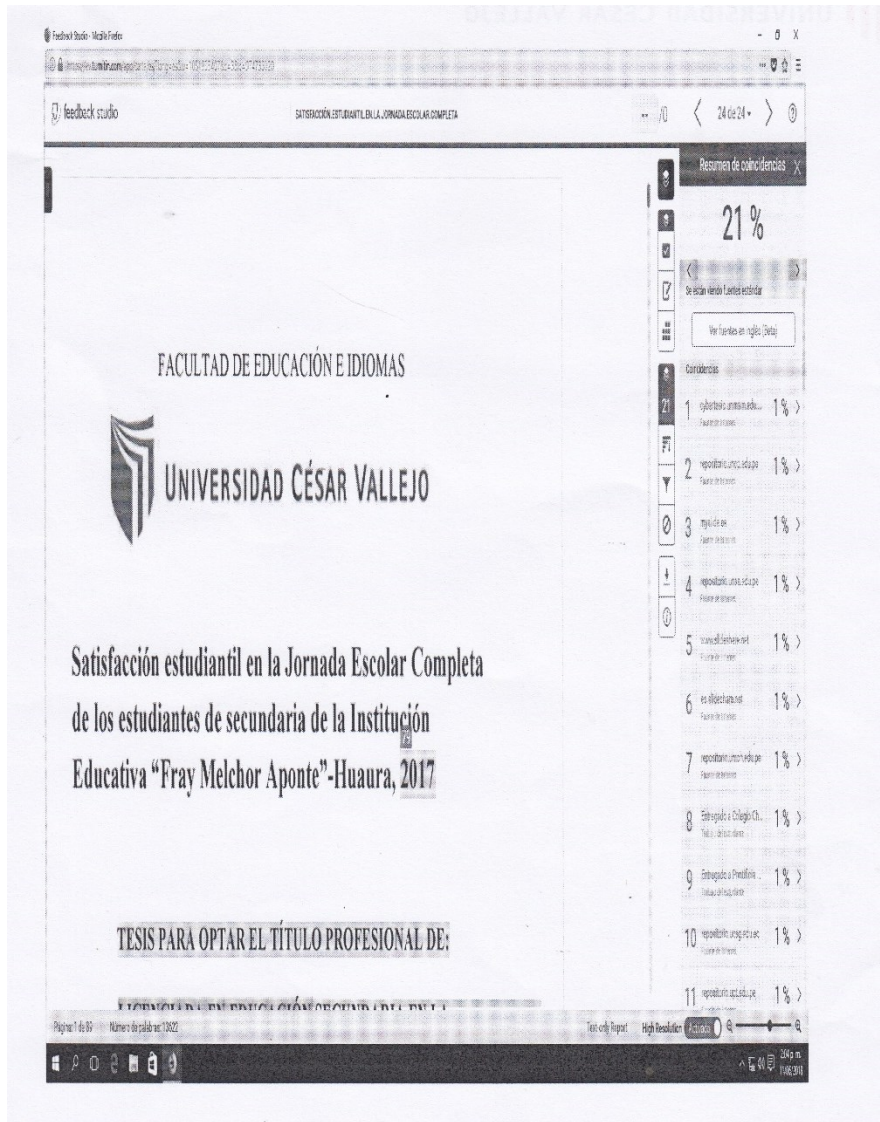
La referida docente, analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de mayo de 2018

Fernando Eli Ledesma Pérez
DNI: 43287157

Anexo 9. Pantallazo del turnitin





Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SALDARRIAGA RETO, DORIS MODESTA

D.N.I. : 075.11.40.6

Domicilio : JR. Manuel Scorza 189 Dpto. 201 - Urb. Alguacete - Surco.

Teléfono : Fijo : Móvil : 999.77.6528

E-mail : SaldarriagaDoris@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : EDUCACIÓN E IDIOMAS

Escuela : EDUCACIÓN

Carrera : EDUCACIÓN SECUNDARIA

Título : Licenciada en EDUCACIÓN SECUNDARIA - Ciencias Sociales / PFRH

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SALDARRIAGA RETO, DORIS MODESTA

Título de la tesis:

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL en la jornada Escolar Completa de los Estudiantes de Secundaria de la Institución Educativa "FRAY MELCHOR APOIN" Arequipa 2017.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 12/06/2018

Anexo 7. Formato de solicitud de V° B°

Docente
Elvira Emparriño Leon

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CAM COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICA MAGISTERIAL

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
Voto bueno para expedido de tesis

ESCUELA DE EDUCACIÓN

ATENCIÓN: *Doris Modesta Saldarriaga Rito*
(Nombre del responsable de la oficina)
Doris Modesta Saldarriaga Rito
(Nombres y apellidos del solicitante) con DNI N.º *07511406*
(Número de DNI)

domiciliado (a) en *Jr. Manuel Sotelo 189 - Dpto 201 Urb. Higuerote - Surco*
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2015-1*
(Promoción) del programa: *Complementación Académica magisterial*
(Nombre del programa) identificado con el código de matrícula N.º *1000839503*
(Código de alumno)

de la Escuela de Educación, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:
(Explique con claridad)

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *11* de *junio* de 2016

[Firma]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:
a.
b.
c.
d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: *999 776528*
Correo electrónico: *saldarriagedoris@gmail.com*

CAM COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICA MAGISTERIAL
LIMA NORTE