



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas
del distrito de Sapallanga, Huancayo 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación**

AUTOR:

Br. Arcos Ariza Froi César

ASESOR:

Dr. Vera Samaniego Efraín Teódulo

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ-2018

.....
Dr. Suarez Reynoso Carlos Alberto
Presidente

.....
Dr. Huamancaja Espinoza Moisés
Secretario

.....
Dr. Vera Samaniego Efraín Teódulo
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis hijos: Savel, Sayuri y Froi Anibal, por su comprensión y el apoyo que me brindan para superar los retos de la vida. A mis padres: Juan y Albela, que descansan en paz, por sus ejemplos que me enseñaron a ser cada día responsable.

Froi César.

AGRADECIMIENTO

A nuestro Divino hacedor por darnos una vida física, orgánica psicológica y emocionalmente estable, afrontar el día a día responsablemente, por iluminarnos el camino con sabiduría y con una actitud mental positiva, por su bendición que nutre nuestras emociones y sentimientos con afecto y fe.

Al Doctor César Acuña Peralta rector de la “Universidad César Vallejo” por acogerme en su institución de educación superior y brindarme la facilidad de culminar mi maestría.

Agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede en la provincia de Huancayo, Región Junín, por brindarme la oportunidad de un espacio académico y poder fortalecer y actualizar mi formación académica como maestro.

Agradecer a los Docentes de la Escuela de Posgrado de forma especial a todas las personas quienes me apoyaron para culminar exitosamente mi investigación. A mi asesor Doctor Efraín Teódulo Vera Samaniego, quien me orientó con paciencia y sabiduría, al Doctor Moisés Huamancaja Espinoza, al Dr. Carlos Alberto Suarez Reynoso quienes consolidaron mis aprendizajes.

Agradecer a los directores de las Instituciones Educativas: Dr. Williams Reynoso director de la I.E. Chinchaysuyo, al Mg. Wilmer Espinoza Rivas director de la I.E. “Víctor Raúl Haya de la Torre” del distrito de Sapallanga. A los estudiantes que formaron parte de la población y muestra de este trabajo de investigación.

Finalmente agradecer a todas aquellas personas que contribuyeron a que este trabajo de investigación esté al servicio del estudio que contribuya a mejorar la calidad de la educación en el Perú.

El autor.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Arcos Ariza, Froi César; identificado con D.N.I. N° 19829670, con domicilio legal Calle Santa María 211 San Carlos – Huancayo, Región Junín, estudiante de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, Huancayo 2018”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado Académico Previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude, plagios, autoplagiado, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Junio del 2018



Arcos Ariza, Froi César
DNI. 19829670

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo en consideración el trabajo de investigación la tesis titulada: “Satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, Huancayo 2018”, con el fin de identificar el nivel de satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo por lo cual pretendo optar el Grado de Maestro en Administración de la Educación.

La presente investigación comprende de VII capítulos.

El capítulo I consta de la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, la justificación del estudio, los objetivos generales y específicos; así mismo en el capítulo II se considera los métodos de investigación, los métodos específicos, el tipo de investigación, el diseño de investigación, las variables, la operacionalización de las variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y la confiabilidad del instrumento y los métodos de análisis de datos.

En el capítulo III se encuentra los resultados hallados en la investigación; mientras tanto en el capítulo IV está la discusión de los resultados; en el capítulo V las conclusiones, VI se refiere a las recomendaciones del trabajo de investigación y por último en el capítulo VII mencionamos las referencias bibliográficas de tesis; como también los anexos del trabajo de investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Objetivos	30
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variable, Operacionalización.	33
2.3 Población y muestra:	36
2.4 Técnicas, instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	37

2.5	Método de análisis de datos	39
2.6	Aspectos éticos.	39
III. RESULTADOS		
3.1	Resultados descriptivos	40
IV. DISCUSIÓN		54
V. CONCLUSIONES		61
VI. RECOMENDACIONES		64
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA		67
ANEXOS		69
	Anexo 01: Instrumento de investigación	
	Anexo 02: Validez del instrumento	
	Anexo 03: Matriz de consistencia	
	Anexo 04: Base de datos	
	Anexo 05: Constancia que acredita la realización del estudio	
	Anexo 06: Evidencias fotográficas	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: Baremos para la variable satisfacción de estudiantes	40
TABLA 2: Baremos para las dimensiones	41
TABLA 3: Resultado de la variable satisfacción desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	42
TABLA 4: Resultado de la dimensión condiciones básicas de infraestructura desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018.	43
TABLA 5: Resultado de la dimensión servicios de la institución desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	44
TABLA 6: Resultado de la dimensión condiciones de seguridad desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	45
TABLA 7: Resultado de la dimensión consideración situación económica. Desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	46
TABLA 8: Resultado de la dimensión seguridad emocional por el trato afectuoso desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	47
TABLA 9: Resultado de la dimensión sentido de pertenencia al grupo de clase por aceptación desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	48
TABLA 10: Resultado de la dimensión proceso de enseñanza aprendizaje desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	49

TABLA 11: Resultado de la dimensión logros personales desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	50
TABLA 12: Resultado de la dimensión reconocimiento de éxito personal desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	51
TABLA 13: Resultado de la dimensión autorrealización desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Resultado de la variable satisfacción desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	42
Gráfico 2: Resultado de la dimensión condiciones básicas de infraestructura desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	43
Gráfico 3: Resultado de la dimensión servicios de la institución desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	44
Gráfico 4: Resultado de la dimensión condiciones de seguridad desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	45
Gráfico 5: Resultado de la dimensión consideración situación económica. Desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	46
Gráfico 6: Resultado de la dimensión seguridad emocional por el trato afectuoso desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	47
Gráfico 7: Resultado de la dimensión sentido de pertenencia al grupo de clase por aceptación desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	48
Gráfico 8: Resultado de la dimensión proceso de enseñanza aprendizaje desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	49
Gráfico 9: Resultado de la dimensión logros personales desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	50

Gráfico 10: Resultado de la dimensión reconocimiento de éxito personal desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	51
Gráfico 11: Resultado de la dimensión autorrealización desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018	52

Satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, Huancayo 2018.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental, identificar el nivel de satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018. A raíz de la inquietud como docente para medir el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes frente a los servicios educativos que se brinda en el Distrito de Sapallanga.

En tal sentido, se realizó una investigación básica teórica de tipo descriptivo, con diseño descriptivo simple mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia a la muestra (M) constituida por 99 estudiantes de las instituciones educativas del distrito de Sapallanga, se le aplicó un instrumento (cuestionario), para observar la variable única de la satisfacción estudiantil instrumento que consta de 10 dimensiones y 76 ítems, el cual fue validado por expertos y por el coeficiente de alfa de Cronbach que nos arrojó el valor de 0.965, que nos indica que este instrumento es excelente.

Los resultados en general nos indican que existe un porcentaje por encima del 35% que los estudiantes se encuentran insatisfechos, hecho que marca un presente para futuras investigaciones.

Finalmente se llegó a identificar que el 12.44% de los estudiantes encuestados manifiestan encontrarse totalmente insatisfechos, 33.21% se encuentran en el nivel de insatisfechos y 34.42% están en el nivel de poco satisfechos, esto nos indica que aproximadamente el 80% de los estudiantes se encuentran insatisfechos respecto al servicio educativo que se brinda en el distrito de Sapallanga, siendo un referente para mejorar las condiciones de calidad educativa.

Palabras clave: Satisfacción estudiantil, calidad educativa y gestión de calidad.

**Student satisfaction in the Educational Institutions of Sapallanga district,
Huancayo 2018**

ABSTRACT

The main objective of this research was to identify the level of student satisfaction in the Educational Institutions of Sapallanga district 2018. As a result of the concern as a teacher to measure the level of satisfaction that students have regarding the educational services provided in the District of Sapallanga.

In this sense, a basic theoretical investigation of a descriptive type was carried out, with a simple descriptive design by means of a non-probabilistic sample for convenience to the sample (M) constituted by 99 students from the educational institutions of Sapallanga district, an instrument was applied (questionnaire), to observe the unique variable of student satisfaction instrument consisting of 10 dimensions and 76 items, which was validated by experts and the Cronbach's alpha coefficient that gave us the value of 0.965, which indicates that this instrument it's excellent.

The results in general indicate that there is a percentage above the 35% that students are dissatisfied, a fact that marks a present for future research.

Finally, it was found that 12.44% of the students surveyed said they were totally dissatisfied, 33.21% were unsatisfied and 34.42% were not satisfied, this indicates that approximately 80% of the students where They are dissatisfied with the educational service provided in the district of Sapallanga, being a reference to improve educational quality conditions.

Keywords: Student satisfaction, educational quality and quality management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En el mundo globalizado actualmente el control de calidad se ha convertido en una necesidad prioritaria como medición de las excelentes prácticas gerenciales que además de sus principales responsabilidades las empresas cumplen un rol importante donde la mejora de calidad en el servicio educativo superior con la trasferencia de conocimientos para asignarlos a su realidad es sumamente importante. (Evans & Lindsley , 2008, p.22)

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) manifiesta que es importante satisfacer las necesidades del cliente con visión de futuro y que las organizaciones dependen de sus clientes y que por lo tanto deberán de esforzarse para lograr su objetivo. (Organización Internacional para la Estandarización , 1997)

Uno de los principios universales de la gestión de la calidad es el enfoque al cliente. Al respecto, la Organización Internacional para la Normalización (ISO) establece que, las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. (Organización Internacional para la Estandarización , 1997).

Así mismo, la ISO 9001 manifiesta que es importante el desempeño de la organización de control de calidad que se debe hacer un seguimiento relativo con respecto al desempeño de sus requisitos por parte de la empresa, es importante saber utilizar los métodos más eficaces para obtener información.

Las organizaciones educativas deben estar permanentemente en la búsqueda de ideales de superación para evaluar la satisfacción estudiantil en relación con la gestión y excelencia de la calidad educativa y su desempeño como manifiestan Álvarez, Chaparro & Reyes (2015), lograr la dimensión de la satisfacción de los alumnos con el colegio a la cual asisten, permitirá identificar aspectos negativos como positivos, siendo los negativos la prioridad para establecer y determinar las estrategias de mejora de la calidad educativa. (Organización Internacional para la Estandarización , 1997).

Alves y Raposo (2005), proponen estrategias adecuadas para lograr medir la satisfacción de los estudiantes, esto facilitaría a las empresas educativas conocer su contexto, compararla con sus similares, analizarla en el tiempo y espacio correspondiente. Sobresalen Gento y Vivas (2003) quienes elaboraron un instrumento para obtener información de la satisfacción de los estudiantes. (Alves & Raposo, 2005)

En nuestro país, las organizaciones educativas están demostrando interés por brindar un servicio de calidad como consecuencia se formulan interrogantes que esclarezcan cómo se desarrollan los procesos educativos en aspectos de calidad. Muchos investigadores señalan que es importante conocer la satisfacción del estudiante para poder generar opiniones de relevancia sobre la calidad educativa.

Un tema de prioridad en la actualidad de permanente análisis y reflexión es la calidad de servicio que se ofrece en su contexto educacional del nivel secundario, en la preocupación de solucionar los deficientes niveles de calidad educativa y que repercuten en la educación universitaria,

profesional o laboral de este modo la evaluación y control de calidad se hace necesaria, importante e imprescindible.

En esta realidad, el control y la evaluación de la calidad es necesaria en todo el nivel educativo, en esta visión validar los estándares de calidad que una institución solicita con la finalidad de conseguir estudiantes del nivel secundario, por la imagen que presenta la institución como formadora de futuros excelentes profesionales que sean competentes con ventaja en el mundo laboral es de prioridad. Es necesaria la selección de variables, dimensiones e indicadores que permitan facilitar juicios estimativos de calidad adjuntando evidencias empíricas.

Se ha considerado área investigativa el distrito Sapallanga debido a accesibilidad de la información y como docente se observó falencias en infraestructura, en seguridad y los pocos resultados obtenidos por los estudiantes.

El distrito de Sapallanga cuenta con poco más 18 000 habitantes y tiene solo dos instituciones educativas del nivel secundario (Institución Educativa Chinchaysuyo, Institución Educativa Víctor Raúl Haya de La Torre), para cubrir la demanda estudiantil, a pesar de ello año tras año se observa que la población estudiantil disminuye a razón de que los servicios que brindan estas instituciones no cubren las expectativas de los padres de familia, obligándolos a migrar a las instituciones educativas de los distritos de Chilca y Huancayo. Esto nos ha empujado a realizar un análisis respecto a la satisfacción estudiantil, ya que un estudiante satisfecho es un referente para promover la demanda de vacantes en estas instituciones educativas.

1.2 Trabajos previos

Álvarez, et al., (2015). En su investigación magistral titulada: *“Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”*. (Investigación Magistral). Universidad Autónoma de México. El objeto de esta investigación fue materializar un diagnóstico de satisfacción de los alumnos en relación con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sea como

impulsor para futuras investigaciones y estudios de comparación con otras regiones de México y otros países.

Mediante el tipo de investigación descriptiva, cuantitativa, transversal no experimental, se encuestó a 383 estudiantes de diferente IES del Valle del Toluca, en los espacios de licenciatura y maestría. En los resultados se observó que el promedio del nivel de satisfacción es 3,21 que significa que en las preguntas: Pertinencia del plan de estudios, contenido de las asignaturas y relevancia de la información y posibilidad de su aplicación, los alumnos se muestran moderadamente satisfechos.

Esto nos conllevó a concluir que: El nivel de satisfacción se ubica, considerando la media aritmética, en niveles de 3,12, siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción que genera muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador.

Córdova, (2013). En su tesis magistral titulada: *“La satisfacción estudiantil y su incidencia en el perfil de los egresados de la carrera de marketing y gestión de negocios de la facultad de ciencias administrativas”*. (Tesis magistral). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Esta investigación se enfocó en la valoración de la satisfacción estudiantil y su incidencia en el perfil de egresados de la carrera de marketing y gestión de negocios de la, para tal se consideró las competencias profesionales docentes, aspectos académicos, servicios administrativos, ambiente de estudios, biblioteca, centros de cómputo, cafetería actitudes personales y sociales.

Llegando a la conclusión de que entre las mayores insatisfacciones se encuentran las falencias en pedagogía por parte de los docentes, ya que si bien dominan los contenidos de las materias, se perciben debilidades en la metodología de enseñanza, por tal razón el proceso de enseñanza aprendizaje no alcanza la calidad pretendida.

Pérez, (2015). En su investigación magistral titulada: *“Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, Universidad Central de Venezuela”*, Esta investigación tuvo como objetivo fundamental propiciar investigación analítica en estos

parámetros de calidad, que permitan realizar acciones estratégicas para cumplir los objetivos planteados por el colegio. La información se obtuvo mediante la aplicación de un instrumento anticipadamente validado con una escala tipo Likert de 5 puntos, el cual fue aplicado a 80 estudiantes del Departamento de Biología Celular del sexto y el noveno semestre de la carrera.

Los resultados indicaron los factores generadores de satisfacción e insatisfacción en los alumnos en los servicios ofrecidos por la institución para su fortalecimiento profesional. La satisfacción o insatisfacción del estudiante contribuirá en la búsqueda de mejoras la evaluación de inconvenientes que se puedan propiciar en el tiempo, también podrían ser objeto de ser considerados para las reformas curriculares que se están generando dentro de la institución educativa para el logro de la calidad.

Mejías y Martínez, (2009). En su investigación: “Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior”. Colombia. El motivo de esta investigación fue producir un instrumento que facilite medir la satisfacción estudiantil en universidades. En esta realidad se elaboró una encuesta de 21 variables, tomando como referentes modelos de universidades de México, Puerto Rico, Perú y Venezuela; la cual se aplicó a los estudiantes de Ingeniería industrial de la Universidad de Carabobo, previa demostración de la muestra. De la investigación se estableció seis dimensiones subyacentes a la satisfacción estudiantil:

Atención personal, aspectos académicos, empatía, oferta académica, gestión docente y aspectos de complementos, las cuales explican el 67% de la varianza total. Los resultados permitieron concluir que la escala es fiable (alfa de Crombach $> 0,800$) y válida (pruebas estadísticas significativas al 5%).

Cadena, Mejía, Vega y Vásquez, (2015), en su investigación titulada: “*La Satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores*”. Perú. Este trabajo tuvo como premisa presentar estrategias para lograr la satisfacción estudiantil iniciando de su medición y del análisis

factorial del constructo en una universidad mexicana, usando un instrumento de medición de satisfacción estudiantil universitaria (SEUing). fue de un estudio exploratorio fundamentado en una revisión bibliográfica del tema.

Mediante un muestreo no probabilístico fueron recolectados 100 datos en la carrera de Ingeniería Industrial, a partir de los cuales, previa demostración de la adecuación muestral (determinante de la matriz de correlación $=8,93 \times 10^{-6}$ y el estadístico KMO fue de 0.849), se hizo un análisis de factores. Usando una rotación Varimax, se identificaron 4 dimensiones y fueron denominadas: Enseñanza, Organización Académica, Vida Universitaria, Infraestructura y Servicios Universitarios; con consistencias internas de $\alpha_1=0,894$; $\alpha_2=0,869$; $\alpha_3=0,822$; $\alpha_4=0,745$, respectivamente.

Dando a conocer un 67% de la varianza total. Las pruebas estadísticas hechas (significativas al 5%), el análisis de fiabilidad (alfa de Cronbach $> 0,70$), evidencian la validez y fiabilidad de la escala SEU usada.

Eyzaguirre, (2016). En su investigación magistral doctoral: *“Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna, 2015”*. Perú. Esta investigación buscó explicar la relación entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que da la Universidad Privada de Tacna (UPT) en base a la relación establecida entre las variables y los componentes de la variable expectativa al inicio del año con el nivel de satisfacción que presentan los alumnos al concluir el año académico 2015.

Utilizando un tipo de investigación básica con diseño descriptivo, explicativo – correlacional, evaluó a una población de 5289 estudiosos matriculados en 20 carreras que facilita la UPT. El tamaño de la muestra es de 350 estudiantes con un margen de error de $\pm 5\%$ según tablas de Fisher-Arkin-Coltón. La selección se realizó por muestreo estratificado proporcional. La recopilación de datos se realizó a través de cuestionarios en dos momentos. Los datos sobre la expectativa se recogieron al inicio del año académico 2015 y los de la satisfacción al finalizar el mismo. Para establecer la relación entre las variables se trabajó con la prueba del Chi cuadrado.

Se estableció que casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción. La satisfacción ha mejorado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales.

Corimayhua (2011). En su investigación titulada: *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios de Lima*, (Tesis Magistral). Universidad Peruana La Unión. Perú, este trabajo tuvo como objetivo principal fue determinar el grado de relación que existe entre la calidad de los servicios educativos del personal docente, administrativo, auxiliar, infraestructura y valores con la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima. Se realizó un muestreo probabilístico estratificado proporcional para el cuarto y quinto año de educación secundaria.

Para esto se utilizó la técnica de la encuesta, buscando una asociación simple, aplicando regresión múltiple, identificando la relación y los atributos críticos entre los servicios de calidad educativa y la satisfacción de los alumnos. Llegó concluir que existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de la ciudad de Lima, indica el coeficiente de determinación=0.5362; vale decir, la relación entre ambas variables está en un 53.62%.

Falcón, (2017). En su investigación magistral titulada: *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan*. (Tesis Magistral). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Esta investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil. Mediante un diseño correlacional, con una muestra de 86 estudiantes de la institución educativa Héroes de San Juan Ugel 01.

Se utilizó un instrumento para el desempeño docente elaborado y validado por juicio de expertos para esta investigación, que consta de 10 ítems y evalúa específicamente el factor pedagogía de la docencia, en la

escala de Likert con una valoración de 1 a 4. Para evaluar la satisfacción académica estudiantil se utilizó la escala de Flores (2003) que comprende 30 ítems en tres dimensiones, organización de la enseñanza aprendizaje, proceso de enseñanza aprendizaje e instalación e infraestructura, cada uno con 1 ítems respectivamente en escala tipo Likert con una valoración de 1 a 4.

Los resultados de la investigación refieren que el 63% de los estudiantes se sienten casi siempre satisfechos frente a la labor del docente y 48% de los estudiantes se sienten medianamente satisfechos respecto a las instalaciones e infraestructura de la institución educativa. Concluyendo que existe relación estadísticamente significativa entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Satisfacción personal de los servicios educativos

Dados a conocer los criterios en la evaluación de la calidad de los servicios que brindan las IES, es evidente y eficaz evaluar por medio de las personas que reciben los servicios, el usuario o estudiante. En la actualidad se da un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones hechas al respecto, se dan en dos tipos: las que se realizan para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo et al., 2007).

De acuerdo con Mejías y Martínez (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que faciliten a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, continua y adecuada, guiaría a tomar decisiones oportunas correctas y positivas que faciliten incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

Para Alves y Raposo (mencionado por Salinas y sus colaboradores, 2008):

“...la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo”. (p. 43).

González, (2006) hizo un listado de elementos que, en función de la perspectiva de los estudiantes, incidirían en la concepción de una formación universitaria de calidad: La formación académica y profesional, el plan de estudios, la puesta en ejecución de mecanismos de evaluación institucional con perspectivas a la mejora permanente de la institución en general y de su formación en particular, contar con los servicios a disposición de la comunidad académica. Como: Archivos, bibliotecas y servicios Informáticos, satisfacción por el rendimiento académico, la organización y gestión universitaria, la factibilidad hacia el mercado laboral y el rendimiento académico.

Satisfacción estudiantil:

La satisfacción estudiantil es un estado mental que siente el estudiante por atender una necesidad, está en función a la calidad, del servicio de formación profesional que se facilita. Por esta razón, en un momento que la actividad educativa está dirigida a lograr la acreditación de la calidad del servicio que se da, la satisfacción, se constituye en una variable que no se puede dejar de conocer.

Para Mejías y Martínez (2009), la satisfacción estudiantil se conceptualiza como "El nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos".

Para Gento y Vivas (2003), la satisfacción estudiantil se conceptualiza como la apreciación favorable que hacen los alumnos de los resultados y

experiencias asociadas con su formación estudiantil, en función de la atención a sus necesidades y al logro de sus expectativas.

Jiménez (2011) nombrado por Álvarez, et al., (2015) menciona que:

“La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La perspectiva del alumno, producto de sus anhelos, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los proyectos académicos”. (p. 6).

En esta idea, se aprecia que se relaciona estrechamente la satisfacción del servicio académico a la eficiencia del mismo. Sin embargo, se señala que el término satisfacción del estudiante tiene un origen en el campo de la gestión, considera que un estudiante satisfecho es un ente valioso para probar la calidad de la institución educativa, y esto será viable cuando sus necesidades sean atendidas por los servicios de la institución educativa.

En el mundo universitario el servicio académico es el eje de toda la formación académica, esta realidad se debe tener en cuenta ya que:

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, estando está relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones (Flores, 2003, p.81).

Es cierto que la satisfacción tiene que relacionarse con la actuación de los agentes de la institución educativa (padres, docentes, administrativos y estudiantes).

Teorías de satisfacción

Existen varias teorías y modelos que explican la satisfacción, entre ellas se señalan:

Teoría los factores higiénicos y las motivaciones

Mencionada como la teoría: los dos factores, considera que la relación de los factores fortalece la existencia de satisfacción o insatisfacción en el

participante, considera que los factores de contexto conocidos también como factores de higiene y los factores motivacionales de Maslow (citado por Cavalcante (2004), p.109) son los dos factores que conducen a la satisfacción o no.

La satisfacción estudiantil en las instituciones educativas constituye los factores de higiene y su intención e interés de formarse como profesional serían los factores motivacionales.

Modelo de las características de la función

Este modelo da certeza que las características de la actividad que realiza el cliente facilitarán la satisfacción en él. Así la organización académica, la eficiencia de los procesos y procedimientos, la interacción con docente, administrativos y con sus mismos compañeros, constituyen la base de su satisfacción estudiantil en la universidad. De allí que es sumamente importante la forma en que se realizan las actividades diversas que implica el servicio académico. (Cavalcante Silva, 2004)

Teoría de adaptarse al trabajo estudiantil

Esta teoría considera que los sujetos desarrollan con su ambiente cierto grado de correspondencia. Cuando esta relación se altera, surge la insatisfacción. Los estudiantes tienen una procedencia foránea, tienden a presentar cierta insatisfacción los primeros momentos y necesita un tiempo de adaptación para lograr la correspondencia adecuada con el contexto. (Cavalcante Silva, 2004)

Teoría de discrepancia

Esta teoría menciona que la satisfacción resulta de una discrepancia a nivel de lo personal entre las necesidades y valores que la persona logra desempeñando su función y lo que verdaderamente sucede en ese momento.

Cavalcante (2004) menciona que “La satisfacción deriva del valor atribuido a cada una de las dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado” (p.113).

Un alumno que logra rendimientos académicos altos y valores bien definidos, logra satisfacción al generarse una discrepancia entre el deseo de alcanzar los rendimientos que sus valores meritan.

Dimensiones de la Satisfacción Estudiantil

La identificación de las dimensiones de satisfacción estudiantil de los estudiantes en las instituciones educativas del distrito de Sapallanga, se realizó un análisis de factores que influyen en la satisfacción estudiantil, por ello se estableció a criterio del investigador y por la revisión bibliográfica un total de diez dimensiones, de las cuales se formularon 76 variables.

ISO 9001, identifica ocho principios de gestión, son utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Uno de los principios el enfoque al cliente, “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus expectativas”. En mi investigación asumo como marco teórico este principio de SGC en vista que la satisfacción del estudiante es un indicador clave de la calidad educativa y su satisfacción, como la universidad atiende sus necesidades, expectativas e intereses. (Cadena, Mejías, Vega y Vásquez, 2015, p. 35)

Los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes en las universidades son: A nivel general, se considera la infraestructura, la dotación de recursos y la prestación de servicios a los alumnos, como variables influyentes en el nivel de satisfacción a los estudiantes. De manera más concreta y haciendo mención al programa académico particular de un estudiante, factores como la percepción sobre la preparación de calidad de los profesores y áreas curriculares; el deseo por continuar con la misma área disciplinaria. la expectativa de mayor exigencia de los cursos; o la carga académica del estudiante, pueden tener efecto sobre el nivel de satisfacción del estudiante. (Mejías, Botero, 2008, p. 56)

Los elementos que influyen de forma significativa en la satisfacción de los alumnos respecto a tres aspectos: recursos e instalaciones, aspectos docentes y aspectos sociales. Los resultados encontrados muestran que los

aspectos académicos como los sociales son dimensiones influyentes en la satisfacción de los alumnos. La docencia y la preparación académica son variables académicas más influyentes; las actividades deportivas y los programas internacionales son los aspectos sociales con mayor trascendencia en la satisfacción estudiantil.

Con estos resultados podemos mencionar que el desarrollo de programas de calidad estudiantil, en sus sistemas internos de garantía de calidad, debe atender a los aspectos sociales en una magnitud similar al desarrollo de los aspectos académicos. (Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez, 2013, p.463).

Watson V. (2013), define que algunos de los factores 1 relacionados a la satisfacción del estudiante son las expectativas, 2 las necesidades y la motivación, resaltando el Modelo de disconformidad de expectativas, las necesidades complejas, y la motivación del logro como procesos involucrados.

Para Eyzaguirre (2016), considera que las causas de insatisfacción, se encuentran:

Una plana docente no capacitada no competente

La enseñanza que se brinda en la universidad sólo se puede dar cuando hay una persona que enseña, que transmite información académica debe estar preparada, innovada, actualizada y otra que recibe la enseñanza; se traduce en aprendizaje, que reúna las condiciones pedagógicas metodológicas y didácticas, que utilice un sistema de evaluación justo y equitativo y humano. (Eyzaguirre Reinoso, 2016)

Una organización académica ineficaz presentará limitaciones en los contenidos, habilidades y actitudes, desempeños capacidades necesarias para el logro de competencias; en la organización del tiempo en horarios adecuados, en los canales que permitan la comunicación docente-alumnos, alumno-administrativo, en el servicio de tutoría y la organización de la práctica pre profesional. (Eyzaguirre Reinoso, 2016)

Una organización académica ineficaz

Asimismo, una organización académica ineficaz, ineficiente tendrá limitaciones en los conocimientos, habilidades y actitudes importantes para el logro de competencias; en la organización y dosificación del tiempo en horarios adecuados, en los canales que faciliten la comunicación oportuna docente-alumnos, alumno-administrativo y en el servicio de tutoría. (Eyzaguirre Reinoso, 2016)

Carencia de infraestructura, equipo y materiales

Esta causa se presenta cuando la infraestructura para la actividad académica, para la investigación, la responsabilidad social, proyección a la comunidad, de los servicios de biblioteca, cafetería, transporte estudiantil y la implementación con equipos en los ambientes, son insuficientes o inadecuados, para que los alumnos puedan practicar diversas actividades deportivas, culturales, artísticas que coadyuvan a la formación de sus habilidades, destrezas y rasgos personales en los estudiantes. (Eyzaguirre Reinoso, 2016)

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes respecto a las condiciones básicas de infraestructura en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes respecto a los servicios que brindan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con respecto a las condiciones de seguridad que prestan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con respecto a las situaciones económicas que brindan en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con respecto a la seguridad emocional que brindan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes respecto al sentido de pertenencia en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes respecto a los procesos de enseñanza que brindan las instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes respecto a los logros personales en las instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes respecto al reconocimiento del éxito personal que brinda la comunidad educativa en las instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes a la autorrealización estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?

1.5 Justificación del estudio

Conveniencia

La presente investigación es conveniente para este tiempo y espacio ya que nos proporcionará información acerca de la satisfacción estudiantil, sirve para determinar la satisfacción de necesidades desde la percepción que tienen los estudiantes y en la que se encuentran inmersos.

Relevancia social

La presente investigación es relevante y trascendente porque va a beneficiar a todos los miembros de la organización educativa, directores, profesores,

estudiantes, padres de familia, autoridades comunales y vecinales y demás instituciones que la conforman de modo que conocerán los factores que contribuyen a mejorar su bienestar emocional, física, psicológica, etc. y las que necesitan para mejorar e implementar estrategias y planes de mejora.

Implicancias prácticas

El presente trabajo de investigación tiene carácter práctico, ya que implica crear un ambiente de confianza de estabilidad y de participación que permita mejorar el ambiente escolar y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa, y fundamentalmente de los estudiantes. Así mismo, pretende contribuir a que los directores, profesores, estudiantes y padres de familia del distrito de sapallanga cuenten con datos e informaciones importantes que les permitan tomar decisiones, solucionar problemas con resultados positivos en la mejora permanente y establecer cambios importantes.

Valor teórico

La información recopilada y procesada sirve y servirá de sustento para otras investigaciones similares, ya que enriquecen el marco teórico y/o cuerpo de conocimientos que existe sobre el tema en función, es decir la satisfacción de los estudiantes en la educación básica regular.

Utilidad metodológica

La presente investigación muestra un instrumento diseñado y elaborado que ha servido para recopilar información de los estudiantes de educación secundaria y analizar los datos obtenidos, los mismos que han sido guiado y orientados en todo momento por el método científico y se encuentra enmarcada en el diseño descriptivo simple y que pueden ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.6 Objetivos

Objetivo general:

Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

Objetivos específicos:

Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las condiciones básicas de infraestructura de las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

Describir en nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con los servicios que presta las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con respecto a las condiciones de seguridad que prestan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las situaciones económicas de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a la seguridad emocional que brindan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes respecto al sentido de pertenencia por la comunidad educativa en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a los procesos de enseñanza que brindan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a los logros personales en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación al reconocimiento del éxito personal en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a la autorrealización de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Según Huamancaja (2017), la presente investigación está enmarcada en el diseño descriptivo simple, este diseño tiene la siguiente representación:

M: O1

Donde:

M: Es la muestra.

O1: Observación o medición de la variable única.

A la muestra (M) constituida por 99 estudiantes de educación secundaria del distrito de Sapallanga, a quienes se le aplicó la encuesta sobre satisfacción estudiantil que consta de 10 dimensiones y 76 ítems.

2.2 Variable, Operacionalización.

Para Huamancaja (2017, pág, 63) las variables son todos aquellos fenómenos que son susceptibles a cambios o generan cambios a otras variables.

Por lo tanto, variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, transformaciones y que es objeto de estudio de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.

Variable X. Satisfacción estudiantil:

Gento y Vivas (2003) citado por Mejías y Martínez, (2009) contestan a esta interrogante mencionando que:

“La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta.” (p.4)

Dimensiones:

- Condiciones básicas de infraestructura
- Servicios de la Institución
- Condiciones de seguridad
- Consideración a su situación económica
- Seguridad emocional
- Sentido de pertenencia
- Proceso de enseñanza
- Logros personales
- Reconocimiento de éxito personal
- Autorrealización.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>La satisfacción estudiantil es un estado mental del alumno, una acción por atender, una necesidad, está en función al servicio de calidad, en este caso del servicio de formación estudiantil que se brinda. Por esta razón, en un momento que la actividad educativa está dirigida a lograr la acreditación de la calidad del servicio que brinda, la satisfacción, se constituye en una variable que no se puede dejar de conocer.</p>	<p>Se diseñó un instrumento que consta de 10 dimensiones y 76 ítems que nos permitió recoger información relevante sobre la satisfacción estudiantil de las instituciones educativas del distrito de Sapallanga.</p>	1. Condiciones básicas de infraestructura.	• Higiene y ventilación de las instalaciones	1,2	<p>Ordinal con sus escalas valorativas: 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Poco satisfecho. 4. Satisfecho. 5. Muy satisfecho.</p>
			• Mobiliario y ambientación adecuada.	3, 4, 5, 6.	
			• Servicios básicos	7, 8, 9, 10.	
			• Construcción segura.	11, 12, 13.	
		2. Servicios de la Institución.	• Biblioteca	14 y 15	
			• Matrículas y registro estudiantil	16 y 17	
			• Tecnología y acceso a la información	18, 19 y 20	
			• Servicio de comedor	21, 22 y 23	
			• Municipio escolar	24	
			• Señalización	25 y 28	
		3. Condiciones de seguridad.	• Mobiliario adecuado y en buenas condiciones	26	
			• Vigilancia y transporte seguro	27 y 29	
			• Programación oportuna de las actividades.	30, 31 y 33	
		4. Consideración a su situación económica.	• Accesibilidad al comedor	32	
			• De docentes, directivos y administrativos.	34, 36 y 37	
		5. Seguridad emocional.	• Del personal de apoyo (comedor, biblioteca, limpieza, otros).	38, 39 y 40	
			• Entre estudiantes	35	
			• Empatía con los docentes, administrativos y compañeros.	41, 42, 43, 44, y 45	
		6. Sentido de pertenencia.	• Compromiso con la institución	46, 47 y 48	
			• Uso de estrategias	49, 50, 51, 52, 54, 58, 60 y 61	
		7. Proceso de enseñanza.	• Materiales didácticos	53	
			• Tutoría	56, 57, 59 y 62	
			• Académicos	63, 64 y 65	
		8. Logros personales	• Personales	66, 67 y 68	
			• De parte de la institución	69 y 70	
		9. Reconocimiento de éxito personal	• De parte de sus compañeros	71 y 72	
			• Autoestima y crecimiento personal	73, 74 y 76	
		10. Autorrealización.	• Libertad para el desarrollo educativo	75	

2.3 Población y muestra:

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Además, indica que las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

Según Huamancaja, (2017), es la totalidad de personas, elementos, objetos, organismos, historias clínicas, etc. Que tienen una determinada característica susceptible de ser estudiada, medida y cuantificada. Son aspectos observables de ese conjunto de personas. Por ello es importante que la población debe delimitarse claramente entorno a sus características de contenido, lugar y tiempo. La población objeto de estudio de la presente investigación estuvo conformada por los estudiantes del quinto grado de las Instituciones educativa del nivel secundario del distrito de Sapallanga, que son un total de dos instituciones:

I.E. Chinchaysuyo con un total de 57 estudiantes.

I.E. Víctor Raúl Haya de la Torre con un total de 42 estudiantes.

Lo que hace un total de 99 estudiantes.

Muestra:

Según Huamancaja, (2017), se refiere a una parte del universo o de la población. Un grupo determinado de personas que se encuentra delimitado por una característica o una serie de características específicas. En esta oportunidad se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual depende del tipo de investigación y la intencionalidad de la investigación. La muestra se obtiene por tener acceso a la información o facilidad para recoger la información.

Criterios de inclusión:

Todos los estudiantes debidamente matriculados en nómina del quinto grado de secundaria de las instituciones educativas del distrito de Sapallanga – 2018.

Todos los estudiantes que tienen asistencia permanente en el primer bimestre.

Criterios de exclusión:

Todos los estudiantes que no se encuentran matriculados en el quinto grado de educación secundaria.

Estudiantes de quinto grado que tengan asistencia irregular en el primer bimestre.

Estudiantes que se encuentren con matrículas observadas en el primer bimestre.

2.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**La técnica**

Es el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación. Con la técnica adecuada podemos realizar una correcta recolección de información cuidando: La economía, tiempo y esfuerzo, en la técnica su consistencia no está en el criterio de verdad o certeza, sino en su nivel de eficacia. (Huamancaja Espinoza , 2017) la técnica es la forma de recoger la información y en este caso aplique la encuesta.

Para el presente trabajo de investigación se hizo uso de las siguientes técnicas de investigación y recopilación de datos la cual se mencionará a continuación:

El cuestionario:

Es un conjunto de preguntas estructuradas cuya finalidad es la cuantificación de sus respuestas recogidas de amplios grupos o bien de sus estados de opinión respecto a temas específicos. ¿Para qué sirve? En el diagnóstico, nos permiten hacer una aproximación a una serie de aspectos como la

sensibilidad, los conocimientos y las actitudes de las personas, en torno al tema específico o de una variable de estudio, nos puede servir para recoger la opinión de las y os encuestados, sobre posibles alternativas para solucionar problemas identificados. (Huamancaja Espinoza , 2017)

La presente investigación utilizó como instrumento el cuestionario sobre la satisfacción estudiantil, donde se manipula un listado de preguntas escritas que se entregan a los estudiantes de quinto de secundaria del distrito de Sapallanga, a fin de recolectar respuestas y registrar la información.

Análisis de contenido

Constituye una técnica de recolección y procesamiento de datos a partir de fuentes documentales; es una técnica que se emplea tanto en la investigación cualitativa y cuantitativa, está referido a información al análisis documental. El análisis de contenido consiste en la determinación de la frecuencia con que aparecen en un texto ciertas categorías o variables de análisis previamente definidas. (Sánchez y Reyes 2006, p. 154).

Validación del instrumento:

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que queremos o pretendemos medir. La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el Alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala de Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Welch & Comer (1988)

El coeficiente hallado se interpreta en función a la siguiente escala propuesta por George y Mallery (2003, p. 231):

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente.
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno.
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable.
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable.
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre.

Resultado de análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	99	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	76

El valor obtenido concluye que el instrumento es altamente confiable y según su clasificación es excelente.

2.5 Método de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se utilizó el programa SPSSV.22, así como las tablas de frecuencia, porcentajes, diagramas y gráficos para presentar la distribución de los datos de la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición.

2.6 Aspectos éticos.

Se seguirá los siguientes principios.

Los datos son fidedignos.

Las encuestas son anónimas y se conservó la privacidad de las respuestas.

Citas de los textos y documentos consultados.

No manipulación de resultados.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

En la presente investigación se aplicó un cuestionario a una muestra de 99. Estudiantes del Quinto Grado de Secundaria del distrito de Sapallanga, provincia de Huancayo

El instrumento contiene 76 ítems y permitió evaluar la satisfacción educativa, el cual se divide en 10 dimensiones: condiciones básicas de infraestructura (13 ítems); servicios de la institución (11 ítems) condiciones, de seguridad (5) consideración situación económica (4 ítems), seguridad emocional por el trato afectuoso (7 ítems); sentido de pertenencia al grupo de clase por la aceptación (08 ítems) proceso de enseñanza aprendizaje (14 ítems) logros personales (6 ítems) reconocimiento del éxito personal (4 ítems) autorrealización (4 ítems) los cuales se aplicaron en el mes de mayo del presente año.

TABLA 1: Baremos para la variable satisfacción de estudiantes

Nivel	Intervalo
Muy insatisfecho	[76 – 138[
Insatisfecho	[138 – 199[
Poco satisfecho	[199 – 260[
Satisfecho	[260 – 321[
Muy Satisfecho	[321 – 380]

TABLA 2: Baremos para las dimensiones

Nivel	DIMENSIONES									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Interv alo									
Muy insatisfecho	[13 – 24[[11 – 20[[5 – 9[[4 – 7[[7 – 12[[8 – 14[[14 – 25[[6 – 11[[4 – 7[[4 – 7[
Insatisfecho	[24 – 35[[20 – 29[[9 – 13[[7 – 10[[12 – 18[[14 – 20[[25 – 36[[11 – 16[[7 – 10[[7 – 10[
Poco satisfecho	[35 – 46[[29 – 38[[13 – 17[[10 – 13[[18 – 24[[20 – 26[[36 – 47[[16 – 21[[10 – 13[[10 – 13[
Satisfecho	[46 – 57[[38 – 47[[17 – 21[[13 – 16[[24 – 30[[26 – 32[[47 – 58[[21 – 26[[13 – 16[[13 – 16[
Muy Satisfecho	[57 – 65]	[47 – 55]	[21 – 25]	[16 – 20]	[30 – 35]	[32 – 40]	[58 – 70]	[26 – 30]	[16 – 20]	[16 – 20]

Dimensiones:

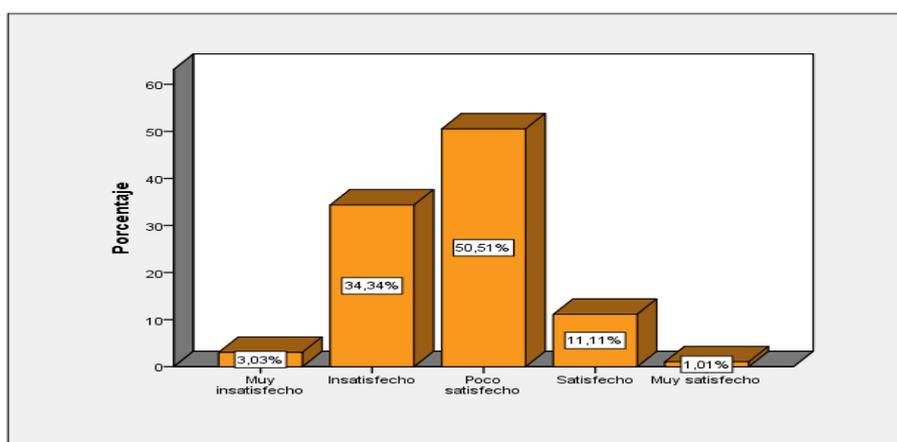
1. Condiciones básicas de infraestructura
2. Servicios de la Institución
3. Condiciones de seguridad
4. Consideración a su situación económica
5. Seguridad emocional
6. Sentido de pertenencia
7. Proceso de enseñanza
8. Logros personales
9. Reconocimiento de éxito personal
10. Autorrealización

TABLA 3: Resultado de la variable satisfacción desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	3,0
Insatisfecho	34	34,3
Poco satisfecho	50	50,5
Satisfecho	11	11,1
Muy satisfecho	1	1,0
Total	99	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 1: Resultado de la variable satisfacción desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018



FUENTE: Tabla N.º 03

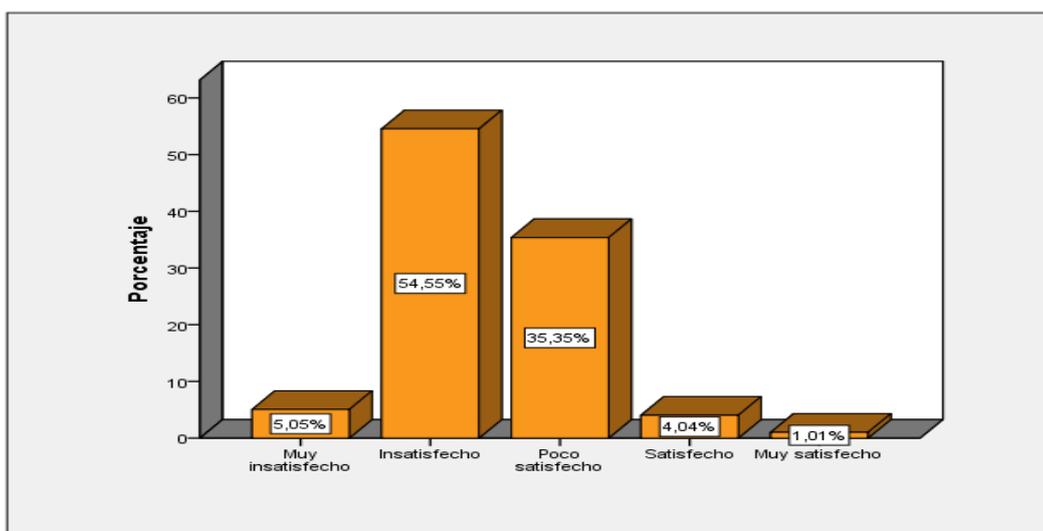
Según tabla y el gráfico se observa que son 3 estudiantes que representa el 3% de la muestra se sienten muy insatisfechos, 34 estudiantes que representa el 34,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 50 estudiantes que representa el 50,55 de la muestra poco satisfecho, son 11 estudiantes que representa el 11,1% de la muestra se sienten satisfechos, finalmente son 1 estudiante que representa el 1% de la muestra se siente muy satisfecho.

TABLA 4: Resultado de la dimensión condiciones básicas de infraestructura desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	5,1
Insatisfecho	54	54,5
Poco satisfecho	35	35,4
Satisfecho	4	4,0
Muy satisfecho	1	1,0
Total	99	100,0

FUENTE: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 2: Resultado de la dimensión condiciones básicas de infraestructura desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018



FUENTE: Tabla N.º 04

Según tabla y el gráfico se observa que son 5 estudiantes que representa el 5,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a la infraestructura, son 54 estudiantes que representa el 54,5% de la muestra se sienten insatisfecho, son 35 estudiantes que representa el 35,4% de la muestra poco satisfecho, son 4 estudiantes que representa el 4% de la muestra se sienten satisfechos, finalmente son 1 estudiante que representa el 1% de la muestra se siente muy satisfecho.

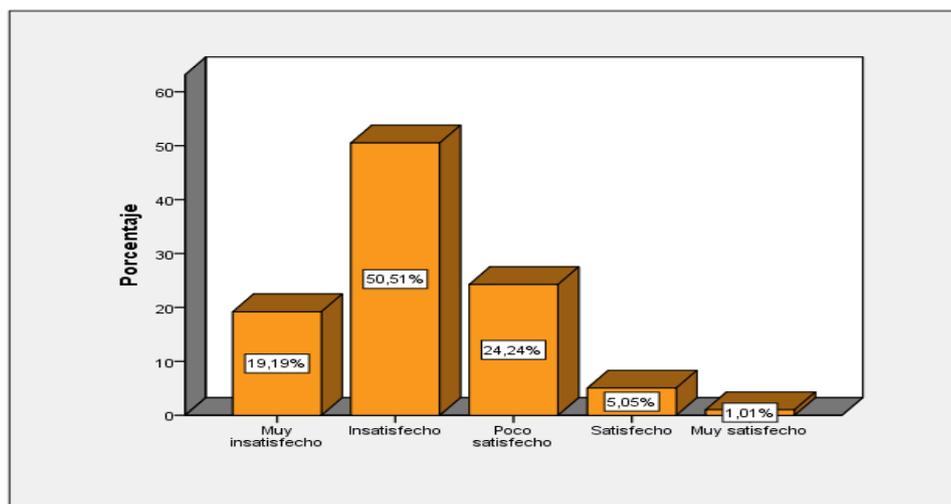
Resultados de la dimensión: servicios de la institución

TABLA 5: Resultado de la dimensión servicios de la institución desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	19	19,2
Insatisfecho	50	50,5
Poco satisfecho	24	24,2
Satisfecho	5	5,1
Muy satisfecho	1	1,0
Total	99	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 3: Resultado de la dimensión servicios de la institución desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018



FUENTE: Tabla N.º 05

Según tabla y el gráfico se observa que son 19 estudiantes que representa el 19,2% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto servicios de la institución, son 50 estudiantes que representa el 50,5% de la muestra se sienten insatisfecho, son 24 estudiantes que representa el 24,2% de la muestra poco satisfecho, son 5 estudiantes que representa el 5,1% de la

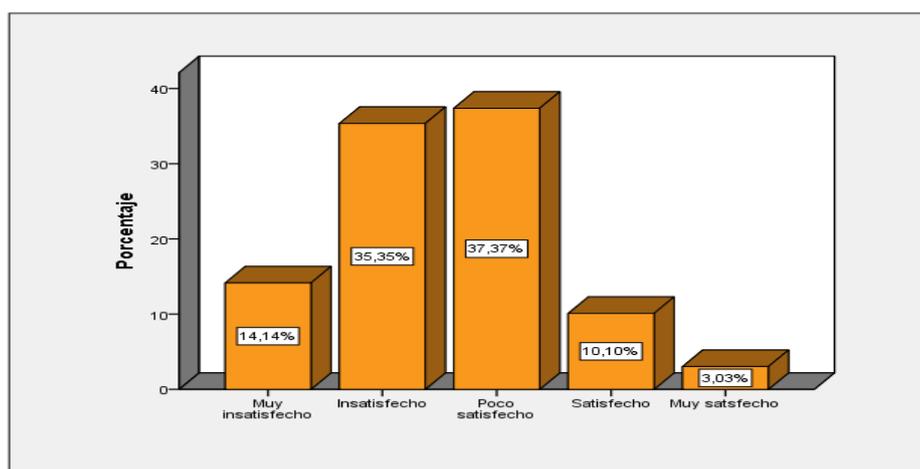
muestra se sienten satisfechos, finalmente son 1 estudiante que representa el 1% de la muestra se siente muy satisfecho.

TABLA 6: *Resultado de la dimensión condiciones de seguridad desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	14	14,1
Insatisfecho	35	35,4
Poco satisfecho	37	37,4
Satisfecho	10	10,1
Muy satisfecho	3	3,0
Total	99	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 4: *Resultado de la dimensión condiciones de seguridad desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018*



FUENTE: Tabla N.º 06

Según tabla y el gráfico se observa que son 14 estudiantes que representa el 14,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a las condiciones de seguridad, son 35 estudiantes que representa el 35,4% de la muestra se sienten insatisfecho, son 37 estudiantes que representa el 37,4% de la muestra poco satisfecho, son 10 estudiantes que representa el 10,1%

de la muestra se sienten satisfechos, finalmente son 3 estudiante que representa el 3% de la muestra se siente muy satisfecho.

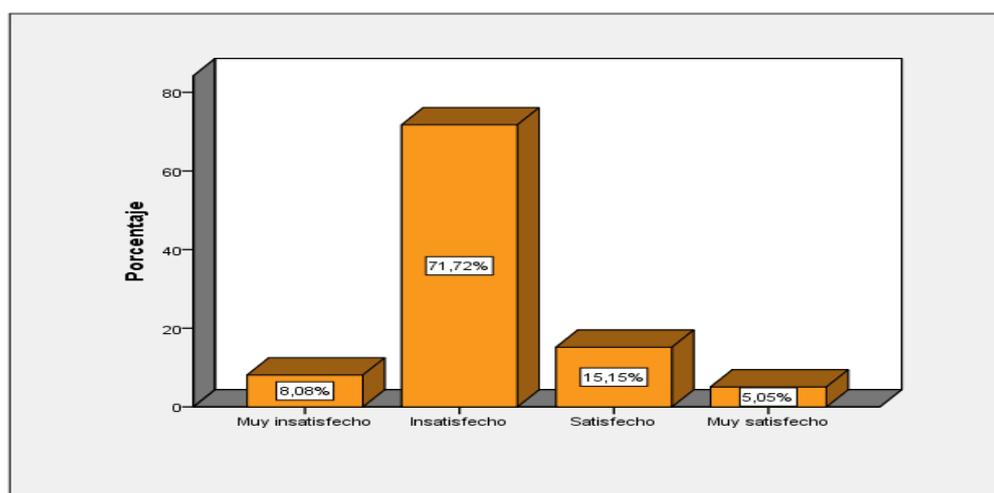
Resultados de la dimensión: consideración situación económica

TABLA 7: *Resultado de la dimensión consideración situación económica. Desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	8,1
Insatisfecho	71	71,7
Satisfecho	15	15,2
Muy satisfecho	5	5,1
Total	99	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 5: *Resultado de la dimensión consideración situación económica. Desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018*



FUENTE: Tabla N.º 07

Según tabla y el gráfico se observa que son 8 estudiantes que representa el 8,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a las consideraciones situación económica, son 71 estudiantes que representa el 71,7% de la muestra se sienten insatisfecho, son 15 estudiantes que

representa el 15,2% de la muestra se sienten satisfecho, son 5 estudiantes que representa el 5,1% de la muestra se sienten muy satisfechos.

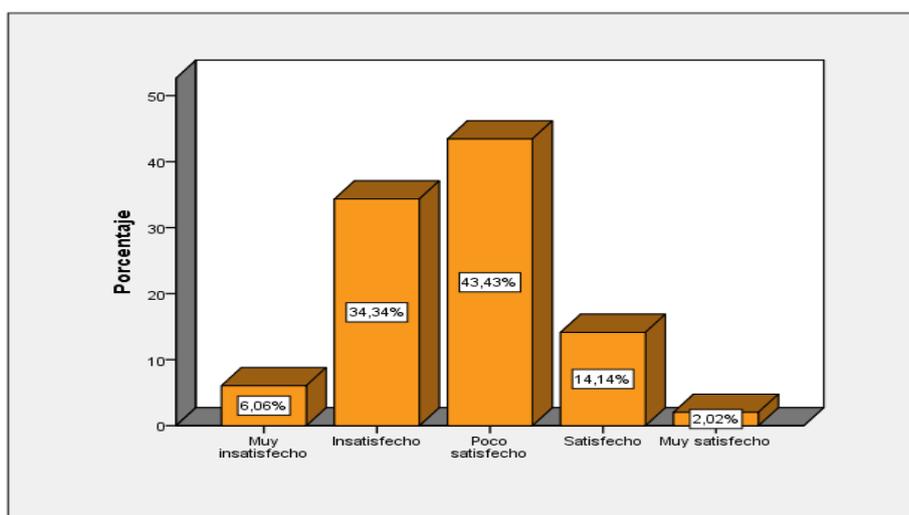
Resultados de la dimensión: seguridad emocional por el trato afectuoso.

TABLA 8: *Resultado de la dimensión seguridad emocional por el trato afectuoso desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	6	6,1
Insatisfecho	34	34,3
Poco satisfecho	43	43,4
Satisfecho	14	14,1
Muy satisfecho	2	2,0
Total	99	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 6: *Resultado de la dimensión seguridad emocional por el trato afectuoso desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018*



FUENTE: Tabla N.º 08

Según tabla y el gráfico se observa que son 6 estudiantes que representa el 6,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a seguridad emocional por el trato afectuoso, son 34 estudiantes que representa el

34,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 43 estudiantes que representa el 43,4% de la muestra se sienten satisfecho, son 14 estudiantes que representa el 14,1% de la muestra se sienten satisfechos. son 2 estudiantes que representa el 2% de la muestra se sienten muy satisfechos

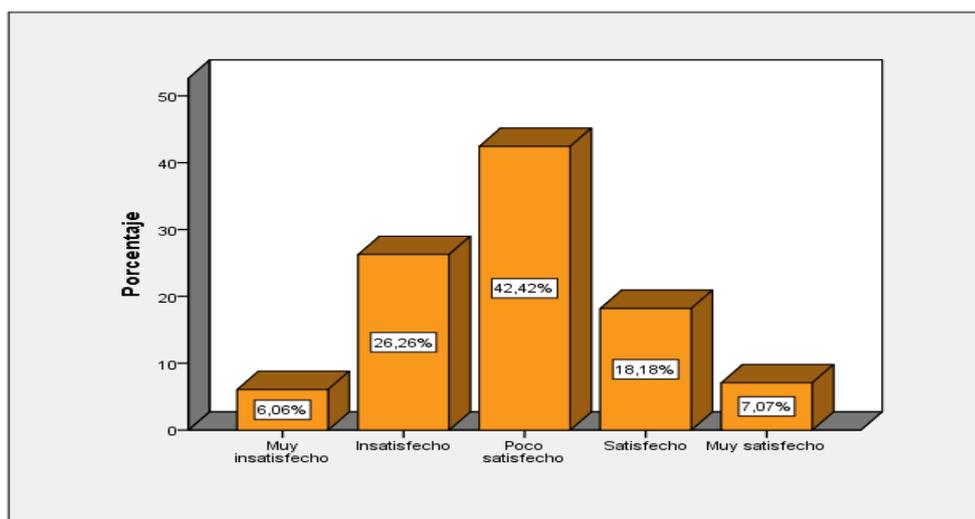
Resultados de la dimensión: sentido de pertenencia al grupo de clase por la aceptación

TABLA 9: Resultado de la dimensión sentido de pertenencia al grupo de clase por aceptación desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	6	6,1
Insatisfecho	26	26,3
Poco satisfecho	42	42,4
Satisfecho	18	18,2
Muy satisfecho	7	7,1
Total	99	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 7: Resultado de la dimensión sentido de pertenencia al grupo de clase por aceptación desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018



FUENTE: Tabla N.º 09

Según tabla y el gráfico se observa que son 6 estudiantes que representa el 6,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto al sentido de

pertinencia al grupo por aceptación, son 26 estudiantes que representa el 26,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 42 estudiantes que representa el 42,4% de la muestra se sienten satisfecho, son 18 estudiantes que representa el 18,2% de la muestra se sienten satisfechos. son 7 estudiantes que representa el 7% de la muestra se sienten muy satisfechos

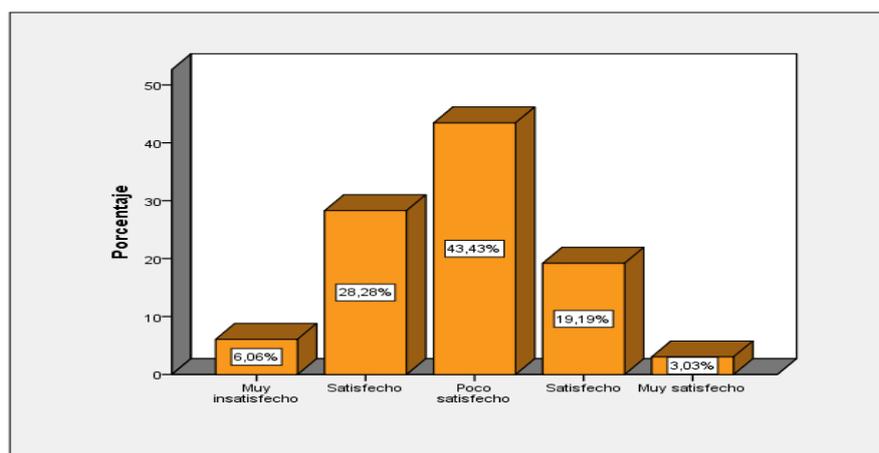
Resultados de la dimensión: proceso de enseñanza aprendizaje.

TABLA 10: Resultado de la dimensión proceso de enseñanza aprendizaje desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	6	6,1
Satisfecho	28	28,3
Poco satisfecho	43	43,4
Satisfecho	19	19,2
Muy satisfecho	3	3,0
Total	99	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 8: Resultado de la dimensión proceso de enseñanza aprendizaje desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018



FUENTE: Tabla N.º 10

Según tabla y el gráfico se observa que son 6 estudiantes que representa el 6,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto al proceso de

enseñanza aprendizaje, son 28 estudiantes que representa el 28,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 43 estudiantes que representa el 43,4% de la muestra se sienten satisfecho, son 19 estudiantes que representa el 19,2% de la muestra se sienten satisfechos. son 3 estudiantes que representa el 3% de la muestra se sienten muy satisfechos.

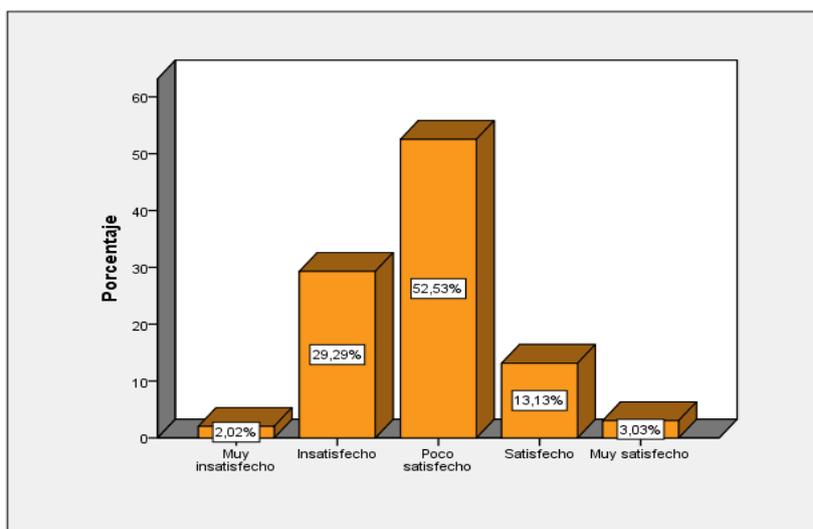
Resultados de la dimensión: Logros personales.

TABLA 11: *Resultado de la dimensión logros personales desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	2,0
Insatisfecho	29	29,3
Poco satisfecho	52	52,5
Satisfecho	13	13,1
Muy satisfecho	3	3,0
Total	99	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 9: *Resultado de la dimensión logros personales desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018*



FUENTE: Tabla N.º 11

Según tabla y el gráfico se observa que son 2 estudiantes que representa el 2,0% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a logros personales, son 29 estudiantes que representa el 29,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 52 estudiantes que representa el 52,3% de la muestra se sienten satisfecho, son 13 estudiantes que representa el 13,1% de la muestra se sienten satisfechos. son 3 estudiantes que representa el 3% de la muestra se sienten muy satisfechos.

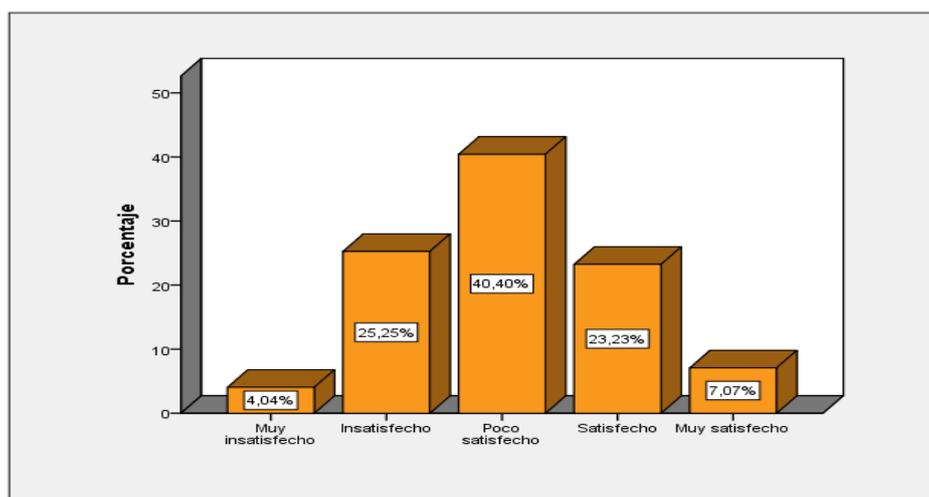
Resultados de la dimensión: reconocimiento del éxito personal

TABLA 12: *Resultado de la dimensión reconocimiento de éxito personal desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	4,0
Insatisfecho	25	25,3
Poco satisfecho	40	40,4
Satisfecho	23	23,2
Muy satisfecho	7	7,1
Total	99	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 10: *Resultado de la dimensión reconocimiento de éxito personal desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018*



FUENTE: Tabla N.º 12

Según tabla y el gráfico se observa que son 4 estudiantes que representa el 4,0% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a reconocimientos de éxito personal, son 25 estudiantes que representa el 25,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 40 estudiantes que representa el 40,3% de la muestra se sienten satisfecho, son 23 estudiantes que representa el 23,2% de la muestra se sienten satisfechos. son 7 estudiantes que representa el 7,1% de la muestra se sienten muy satisfechos.

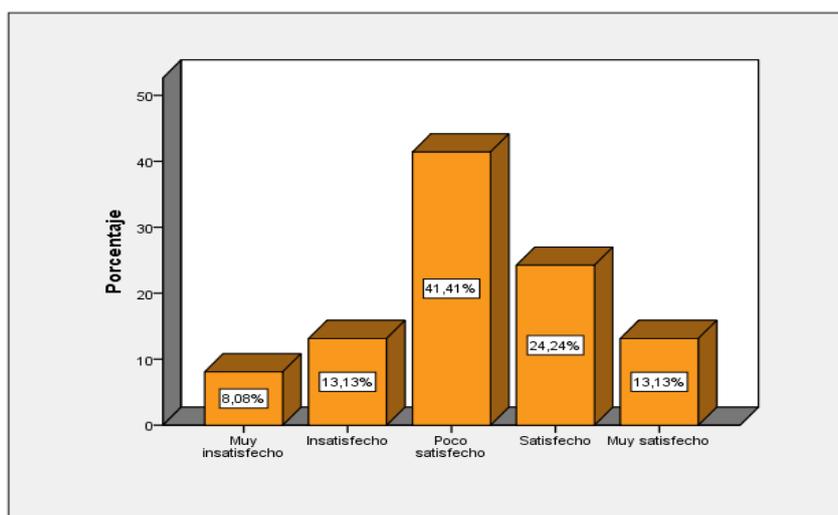
Resultados de la dimensión: autorrealización

TABLA 13: Resultado de la dimensión autorrealización desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	8,1
Insatisfecho	13	13,1
Poco satisfecho	41	41,4
Satisfecho	24	24,2
Muy satisfecho	13	13,1
Total	99	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del distrito de Sapallanga

Gráfico 11: Resultado de la dimensión autorrealización desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018



FUENTE: Tabla N.º 13

Según tabla y el gráfico se observa que son 8 estudiantes que representa el 8,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a autorrealización, son 13 estudiantes que representa el 13,1% de la muestra se sienten insatisfecho, son 41 estudiantes que representa el 41,4% de la muestra se sienten satisfecho, son 24 estudiantes que representa el 24,2% de la muestra se sienten satisfechos. son 13 estudiantes que representa el 13,1% de la muestra se sienten muy satisfechos.

IV. DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado se observa que son 3 estudiantes que representa el 3% de la muestra se sienten muy insatisfechos, 34 estudiantes que representa el 34,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 50 estudiantes que representa el 50,55 de la muestra poco satisfecho, son 11 estudiantes que representa el 11,1% de la muestra se sienten satisfechos, finalmente son 1 estudiante que representa el 1% de la muestra se siente muy satisfecho

De igual modo investigó De la misma forma, Tello (2015), en su investigación encontró que la calidad educativa brindada por las universidades del CRI, en general se encuentran en el nivel satisfecho, sin embargo, existen algunas dimensiones que no satisfacen al estudiante. Eyzaguirre (2016), obtuvo como resultado que la satisfacción estudiantil es baja, ya que sólo el 21.71% de los estudiantes expresó una alta satisfacción.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1: describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las condiciones básicas de infraestructura de las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado se observa que son 5 estudiantes que

representa el 5,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a la infraestructura, son 54 estudiantes que representa el 54,5% de la muestra se sienten insatisfecho, son 35 estudiantes que representa el 35,4% de la muestra poco satisfecho, son 4 estudiantes que representa el 4% de la muestra se sienten satisfechos, finalmente son 1 estudiante que representa el 1% de la muestra se siente muy satisfecho.

De igual modo investigó Mejías y Martínez (2009), define como satisfacción estudiantil al estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

Así mismo tenemos que respecto a la infraestructura tenemos que 14,6% de los estudiantes se encuentran en el nivel de totalmente insatisfecho y 36,51% se encuentran insatisfechos esta proporción de estudiantes representa más de la mitad de los encuestados, los que indica una gran insatisfacción respecto a esta dimensión

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2: Describir en nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con los servicios que presta las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado se observa que son 19 estudiantes que representa el 19,2% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto servicios de la institución, son 50 estudiantes que representa el 50,5% de la muestra se sienten insatisfecho, son 24 estudiantes que representa el 24,2% de la muestra poco satisfecho, son 5 estudiantes que representa el 5,1% de la muestra se sienten satisfechos, finalmente son 1 estudiante que representa el 1% de la muestra se siente muy satisfecho

De igual modo investigó Mejía, Vega y Vásquez, (2015). En su investigación doctoral, manifiesta que las dimensiones a tener en cuenta en la satisfacción estudiantil están basadas en la enseñanza, organización académica, vida universitaria, infraestructura y servicios universitarios,

resaltando que la infraestructura es todo aquello ambiente físico que contribuye en el aprendizaje del estudiante.

Eyzaguirre (2016), la carencia de infraestructura y equipamiento se presenta cuando la infraestructura para la actividad académica, para la investigación, la responsabilidad social, de los servicios de biblioteca, cafetería, transporte estudiantil y la implementación con equipos en los ambientes son insuficientes o inadecuados, para el desarrollo normas de actividades académicas, culturales y artísticas que contribuyen en la formación del estudiante.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con respecto a las condiciones de seguridad que prestan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 14 estudiantes que representa el 14,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a las condiciones de seguridad , son 35 estudiantes que representa el 35,4% de la muestra se sienten insatisfecho, son 37 estudiantes que representa el 37,4% de la muestra poco satisfecho, son 10 estudiantes que representa el 10,1% de la muestra se sienten satisfechos, finalmente son 3 estudiante que representa el 3% de la muestra se siente muy satisfecho.

De igual modo investigó Eyzaguirre (2016), también hace mención de los servicios académicos que deben brindar las instituciones educativas, haciendo referencia al control de los horarios de ingreso, salidas y programaciones, también reforzar los canales de comunicación entre docentes, estudiantes y administrativos, recalcando un especial énfasis en el servicio de tutoría.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las situaciones económicas de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 8 estudiantes

que representa el 8,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a las consideraciones situación económica, son 71 estudiantes que representa el 71,4% de la muestra se sienten insatisfecho, son 15 estudiantes que representa el 15,2% de la muestra se sienten satisfecho, son 5 estudiantes que representa el 5,1% de la muestra se sienten muy satisfechos.

De igual modo investigó Corimayhua (2011) hablan que los estudiantes de los colegios de Lima se encuentran insatisfechos con el servicio educativo, llegando a establecer una relación directa positiva entre estas variables hasta en un 0.5362 (coeficiente de correlación).

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 5: Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a la seguridad emocional que brindan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 6 estudiantes que representa el 6,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a seguridad emocional por el trato afectuoso, son 34 estudiantes que representa el 34,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 43 estudiantes que representa el 43,4% de la muestra se sienten satisfecho, son 14 estudiantes que representa el 14,1% de la muestra se sienten satisfechos. son 2 estudiantes que representa el 2% de la muestra se sienten muy satisfechos

De igual modo investigó Pérez, (2015). En su investigación magistral titulada: *“Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, Universidad Central de Venezuela”*, Esta investigación tuvo como objetivo fundamental propiciar investigación analítica en estos parámetros de calidad, que permitan realizar acciones estratégicas para cumplir los objetivos planteados por el colegio. La información se obtuvo mediante la aplicación de un instrumento anticipadamente validado con una escala tipo Likert de 5 puntos, el cual fue aplicado a 80 estudiantes del Departamento de Biología Celular del sexto y el noveno semestre de la carrera.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 6: Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes respecto al sentido de pertenencia por la comunidad educativa en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 6 estudiantes que representa el 6,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto al sentido de pertinencia al grupo por aceptación, son 26 estudiantes que representa el 26,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 42 estudiantes que representa el 42,4% de la muestra se sienten satisfecho, son 18 estudiantes que representa el 18,2% de la muestra se sienten satisfechos. son 7 estudiantes que representa el 7% de la muestra se sienten muy satisfechos

De igual modo investigó Falcón, (2017). En su investigación magistral titulada: *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan*. (Tesis Magistral). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Esta investigación tuvo como objetivo fundamental detwerminar la relación que existe entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil. Mediante un diseño correlacional, con una muestra de 86 estudiantes de la institución educativa Hèroes de San Juan Ugel 01.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 7: Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a los procesos de enseñanza que brindan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 6 estudiantes que representa el 6,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto al proceso de enseñanza aprendizaje, son 28 estudiantes que representa el 28,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 43 estudiantes que representa el 43,4% de la muestra se sienten satisfecho, son 19 estudiantes que representa el 19,2% de la muestra se sienten satisfechos. son 3 estudiantes que representa el 3% de la muestra se sienten muy satisfechos.

De igual modo investigó Álvarez, et al., (2015). En su investigación magistral titulada: *“Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”*. (Investigación Magistral). Universidad Autónoma de México. El objeto de esta investigación fue materializar un diagnóstico de satisfacción de los alumnos en relación con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sea como impulsor para futuras investigaciones y estudios de comparación con otras regiones de México y otros países.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 8: Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a los logros personales en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 2 estudiantes que representa el 2,0% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a logros personales, son 29 estudiantes que representa el 29,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 52 estudiantes que representa el 52,3% de la muestra se sienten satisfecho, son 13 estudiantes que representa el 13,1% de la muestra se sienten satisfechos. son 3 estudiantes que representa el 3% de la muestra se sienten muy satisfechos

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 9: Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación al reconocimiento del éxito personal en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 4 estudiantes que representa el 4,0% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a reconocimientos de éxito personal, son 25 estudiantes que representa el 25,3% de la muestra se sienten insatisfecho, son 40 estudiantes que representa el 40,3% de la muestra se sienten satisfecho, son 23 estudiantes que representa el 23,2% de la muestra se sienten satisfechos. son 7 estudiantes que representa el 7,1% de la muestra se sienten muy satisfechos.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 10: Describir el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a la

autorrealización de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 8 estudiantes que representa el 8,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a autorrealización, son 13 estudiantes que representa el 13,1% de la muestra se sienten insatisfecho, son 41 estudiantes que representa el 41,4% de la muestra se sienten satisfecho, son 24 estudiantes que representa el 24,2% de la muestra se sienten satisfechos. son 13 estudiantes que representa el 13,1% de la muestra se sienten muy satisfechos

De la misma manera teóricamente De acuerdo con Mejías y Martínez (2009), medir la satisfacción la satisfacción manera consistente guiaría a tomar decisiones.

V. CONCLUSIONES

- 1) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación es el 3% de los estudiantes se sienten muy insatisfechos, el 34,3% de los estudiantes se sienten insatisfecho, el 50,5% de los estudiantes se sienten poco satisfecho, el 11,1% de los estudiantes sienten satisfechos, finalmente solo el 1% de los estudiantes se siente muy satisfecho
- 2) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las condiciones básicas de infraestructura de las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. es el 5,1% de los estudiantes se sienten muy insatisfechos respecto a la infraestructura, el 54,5% se sienten insatisfecho, el 35,4% de la muestra poco satisfecho, el 4% de la muestra se sienten satisfechos, finalmente el 1% de la muestra se siente muy satisfecho.
- 3) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con los servicios que presta las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación el 19,2% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto servicios de la institución, el 50,5% se sienten insatisfecho, el 24,2% poco satisfecho, el 5,1% se sienten satisfechos, finalmente el 1% de la muestra se siente muy satisfecho

- 4) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con respecto a las condiciones de seguridad que prestan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 14,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a las condiciones de seguridad, el 35,4% se sienten insatisfecho, el 37,4% poco satisfecho, el 10,1% se sienten satisfechos, finalmente el 3% de la muestra se siente muy satisfecho.
- 5) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las situaciones económicas de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 8,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a las consideraciones situación económica, el 71,4% se sienten insatisfecho, el 15,2% se sienten satisfecho, son el 5,1% se sienten muy satisfechos.
- 6) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a la seguridad emocional que brindan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 6,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a seguridad emocional por el trato afectuoso, el 34,3% de la muestra se sienten insatisfecho, el 43,4% de la muestra se sienten satisfecho, el 14,1% se sienten satisfechos. el 2% de la muestra se sienten muy satisfechos
- 7) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes respecto al sentido de pertenencia por la comunidad educativa en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 6,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto al sentido de pertenencia al grupo por aceptación, el 26,3% se sienten insatisfecho, el 42,4% se sienten satisfecho, el 18,2% se sienten satisfechos. son el 7% de la muestra se sienten muy satisfechos
- 8) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a los procesos de enseñanza que brindan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 6,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos

respecto al proceso de enseñanza aprendizaje, el 28,3% de la muestra se sienten insatisfecho, el 43,4% se sienten satisfecho, el 19,2% de la muestra se sienten satisfechos. el 3% de la muestra se sienten muy satisfechos.

- 9) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a los logros personales en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 2,0% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a logros personales, el 29,3% se sienten insatisfecho, el 52,3% se sienten satisfecho, el 13,1% de la muestra se sienten satisfechos. el 3% se sienten muy satisfechos
- 10) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación al reconocimiento del éxito personal en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 4,0% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a reconocimientos de éxito personal, el 25,3% se sienten insatisfecho, el 40,3% se sienten satisfecho, el 23,2% se sienten satisfechos. el 7,1% de la muestra se sienten muy satisfechos.
- 11) El nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a la autorrealización de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 8,1% de la muestra se sienten muy insatisfechos respecto a autorrealización, el 13,1% se sienten insatisfecho, el 41,4% se sienten satisfecho, el 24,2% se sienten satisfechos. el 13,1% de la muestra se sienten muy satisfechos.

VI. RECOMENDACIONES

1. En las condiciones básicas de infraestructura recomiendo gestionar ante las instancias correspondientes la construcción de una nueva infraestructura con un proyecto integral que permita satisfacer las necesidades de los estudiantes con aulas innovadas que tengan la ventilación la iluminación el aislamiento de los ruidos, los mobiliarios, los espacios de estudios y recreación, los servicios higiénicos, la disponibilidad de agua, la biblioteca el comedor y lozas deportivas sean adecuadas de acuerdo al avance de la ciencia y la tecnología.
2. Se recomienda que el personal de la biblioteca atienda en horarios pertinentes que permitan al estudiante la posibilidad de hacer el uso adecuado, la entrega de los libros debe realizarse con celeridad en los tiempos establecidos, el control de asistencia y puntualidad debe desarrollarse estrictamente por el personal responsable, la matrícula debe ser en los meses de enero, febrero con sensibilización a los padres de familia. Se debe gestionar la renovación de los equipos de cómputo y el servicio del internet en todas las aulas de la institución educativa adquirir máquinas fotocopadoras, que se realice permanentemente control de la calidad de los alimentos y de su preparación por personal calificado con participación de municipio escolar.
3. Recomiendo que las entradas y salidas a la institución educativa deben ser señalizadas, evitando la exposición de materiales inflamables y rompibles,

gestionar a las empresas de transportes para que presten un servicio adecuado a los estudiantes y así evitar accidentes, coordinar con la APAFA para que apoyen el servicio de vigilancia al momento del ingreso y salida de los estudiantes.

4. Recomiendo que las actividades extracurriculares se dosifiquen en tiempos y plazos para no perder el dictado de horas efectivas de clase, por lo tanto, deben ser planificadas organizadas, ejecutadas y evaluadas permanentemente, recomiendo así mismo que se coordine con los dueños de las tiendas vecinas para que expidan útiles de escritorio o se tenga que crear una pequeña librería al interior de la institución educativa administrado por la APAFA.
5. Recomendar a los profesores para que desarrollen una actitud más amistosa con un dominio de control emocional y social, seamos más tolerantes, empáticos, y afectivos, crear un ambiente de familiaridad escolar. Desarrollar espacio de juegos entre estudiantes y profesores. Recomendar al director del plantel para que sea más afectivo, orientador y facilitador en la tarea pedagógica. Recomendar al personal administrativo, de servicio, auxiliar a un buen trato a los jóvenes estudiantes.
6. Recomendar a los coordinadores de área, profesores, personal administrativo, personal de servicio para que en el cumplimiento de sus deberes funciones y obligaciones brinden un servicio de calidad con afecto, respeto, tolerancia y empatía a los estudiantes. Sensibilizar permanentemente a los estudiantes para que practiquen normas de convivencia dentro y fuera del plantel educativo, realizar espacios de sensibilización de liderazgo y como ser un buen estudiante a través de capacitaciones permanentes. Gestionar ante las autoridades pertinentes visitas guiadas a las diversas instituciones de gobierno de la localidad para conocer sus funciones y administración de los mismos.
7. Recomiendo que el horario de clase debe ser estructurados con un criterio técnico pedagógico con personal especialista que permita alternar las diversas áreas. Así mismo hacer uso de los diversos materiales, instrumentos técnicos pedagógicos del ministerio de educación.

Recomiendo que los profesores deben ser capacitados permanentemente de acuerdo a las innovaciones pedagógicas, asimismo se debe facilitar a los docentes material de equipo y multimedia.

Los aprendizajes esperados deben ser desarrollados a través de competencias, capacidades e indicadores de desempeño en relación al tema a desarrollar, el asesoramiento y monitoreo deben ser planificados y desarrollados sistemáticamente las horas de atención al estudiante deben ser registrados aplicando instrumentos de evaluación y registro. Sugiero que nos capaciten en temas de metodología de enseñanza y aprendizaje, la asistencia a clase de los profesores debe regirse a través de la nueva ley del profesorado, sugiero que se gestionen equipos tecnológicos a las instancias gubernamentales, finalmente recibir asesoramiento en aspectos de psicología.

8. En logros personales recomiendo que los resultados o calificaciones obtenidas deben ser referenciales y motivo de superación y reconocimiento al estudiante de parte de sus profesores. Recomendar que se puedan realizar estudios dirigido en horario especial. Todo que apunte al desarrollo personal de cada estudiante.
9. Recomiendo en el éxito personal que las autoridades escolares motiven a saber valorar los logros obtenidos, que comenten en la casa que los profesores se sienten bien y contentos cuando los estudiantes obtienen buenos resultados en aprovechamiento y conducta.
10. Recomiendo en autorrealización que el estudiante debe ser consciente de las capacidades que tiene enseñarle que cada día van adquiriendo nuevos conocimientos habilidades y destrezas con libertad de hacer sus cosas es decir sentirse competente.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E., & Reyes Pérez, D. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Valle Toluca : Universidad Autónoma del Estado de México.
- Alves , H., & Raposo, M. (2005). *La Medición De La Satisfacción En La Enseñanza Universitaria: El Ejemplo De La Universidade Da Beira Interior*. Covilhã, Portugal: Universidade Da Beira Interior.
- Blázquez R., Chamizo C., Cano G y Gutiérrez J. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación* , 458 - 484.
- Cadena Badilla , M., Mejías Acosta, A., Vega Robles , A., & Vásquez Quiroga , J. (2015). *La Satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores*. Lima : Universidad Mayor de San Marcos .
- Cavalcante Silva, J. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Barcelona : Universitat Autònoma de Barcelona .
- Córdova Naranjo, M. L. (2013). *La satisfacción estudiantil y su incidencia en el perfil de los egresados de la carrera de marketing y gestión de negocios de la facultad de ciencias administrativas*. Amabto, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Corimayhua, A. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios de Lima - Perú*. Lima : Universidad Peruana Unión .
- Evans, J. R., & Lindsly , W. (2008). *Administración y control de la calidad* . México D.F.: Cengage Learning, Inc.

- Eyzaguirre Reinoso, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna, 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Falcón Polanco , G. (2017). *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan*. Lima : Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle .
- Flores Barboza, J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gento Palacios , S., & Vivas García , M. (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación* . España: Acción pedagógica.
- González López, I. (2006). *Dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el Espacio Europeo de educación superior*. Almeira: Universidad de Almeira.
- Huamancaja Espinoza , M. (2017). *Fundamentos de investigación científica en la elaboración de tesis*. Huancayo: Inversiones Dalagraphic E. I.R. L. .
- Mejías A., Martínez. D. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. Colombia: Universidad de Carabobo.
- Mejías, A. y. Botero, M. (2008). Factores influyentes en la satisfacción estudiantil. / *Congreso de Ciencia Política. Universidad de los Andes.* , (pág. 196). Bogotá .
- Organización Internacional para la Estandarización . (1997). *Guía Instrumental para pequeñas y mediana empresas*. México : Mc Graw Hill Interamericana editores . Obtenido de Normalización y normas ISO .
- Pérez Valduciel, I. (2015). *Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular*. Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Watson V. (2013). El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología. Tesis de Licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Mención en Psicología Educacional.

ANEXOS

Anexo 01

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL



Título de la tesis:

“Satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, Huancayo 2018”

ESCALA DE VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

El presente instrumento es una Escala de Valoración de Satisfacción educativa y tiene por objeto medir la satisfacción sobre el servicio educativo en estudiantes de educación secundaria. Los resultados obtenidos contribuirán a la planificación e incorporación de medidas para mejorar el servicio educativo

INDICACIONES:

1. El tiempo de desarrollo de la prueba es de 30 a 40 minutos.
2. Leer con atención las preguntas.
3. Cada pregunta tiene cuatro alternativas de respuestas.
4. Marca con un aspa la opción que representa mejor tu accionar.
5. Responde de manera individual, la escala de valoración de satisfacción educativa, que está integrado por 76 preguntas en cinco escalas con sus alternativas: 1) Muy satisfecho, 2) Insatisfecho, 3) poco satisfecho, 4) Satisfecho, 5) Muy satisfecho.
6. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas todas las respuestas son válidas para la investigación.

DATOS DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

TIPO DE INSTITUCIÓN

PÚBLICO

LUGAR:

GRADO:

QUINTO GRADO

DATOS DEL ESTUDIANTE:

APELLIDO PATERNO:

APELLIDO MATERNO:

NOMBRES:

EDAD:

SEXO:

INGRESO FAMILIAR PROMEDIO MENSUAL:

FECHA DE APLICACIÓN:

PERÚ - 2018

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

A) I. CONDICIONES BÁSICAS DE INFRAESTRUCTURA

ITEMS O AFIRMACIONES	Totalmente satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
	A	B	C	D	D
1.La limpieza de las instalaciones es adecuada					
2.La ventilación de las aulas es adecuada					
3.El aislamiento de los ruidos es permanente.					
4. La comodidad del mobiliario es adecuado					
5. Hay espacios para la enseñanza					
6. Hay espacios para el estudio					
7.Las instalaciones sanitarias son suficientes					
8. La disponibilidad de agua potable es permanente					
9.Hay espacios suficientes para el descanso					
10. Hay espacios adecuados para el recreo.					
11. Las instalaciones de la biblioteca son seguras.					
12. Las instalaciones del comedor son adecuadas.					
13. Las instalaciones deportivas son adecuadas.					

B) SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN

ITEMS O AFIRMACIONES	Totalmente satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
	A	B	C	D	E
14. El servicio bibliotecario (atención al usuario) es adecuado.					
15.La entrega de libros de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas) es actualizado.					
16. El registro y control estudiantil es permanente.					
17. La matrícula es accesible y oportuna.					
18. El acceso a las computadoras es óptimo					
19. El acceso a Internet y correo electrónico es oportuno.					
20.El servicio de reproducción y fotocopiado es permanente.					
21.La higiene de los alimentos en el comedor se realiza todos los días.					
22. La cantidad de alimentos ofrecidos es el adecuado.					
23. La calidad de los alimentos es buena					
24. El apoyo que brinda el municipio escolar es oportuno.					

C) III.CONDICIONES DE SEGURIDAD

ITEMS O AFIRMACIONES	Totalmente satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho

	A	B	C	D	E
25.El edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores) es seguro.					
26. El mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables) es seguro.					
27.El transporte (Del vehículo, de la ruta) es adecuado.					
28.Las zonas de esparcimiento están señalizadas.					
29.Los alrededores de la institución están vigiladas					

D) IV.CONSIDERACIÓN A SU SITUACIÓN ECONÓMICA:

ITEMS O AFIRMACIONES	Totalmente satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
	A	B	C	D	E
30. Las actividades estudiantiles están programadas.					
31. Las actividades fuera del dictado de clases (deportivas, culturales, cívicas y patrióticas) son informadas oportunamente.					
32.El servicio de comedor es adecuado					
33. La adquisición de materiales de estudio es oportuno.					

E) V.SEGURIDAD EMOCIONAL POR EL TRATO AFECTUOSO DE

ITEMS O AFIRMACIONES	Totalmente satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
	A	B	C	D	E
34.Los profesores son afectuosos.					
35.Los compañeros de aula y grado son acogedores.					
36. Las autoridades de la institución educativa son orientadores.					
37.El personal administrativo es eficaz					
38. El personal del comedor es atento.					
39.El personal auxiliar tiene un trato cordial.					
40. El personal del servicio (portería) es eficaz..					

F) VI.SENTIDO DE PERTENENCIA Y AL GRUPO DE CLASE, POR LA ACEPTACIÓN DE

ITEMS O AFIRMACIONES	Totalmente satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
	A	B	C	D	E
41. Los coordinadores de las áreas son óptimos					

42. Los profesores son amicales.					
43.El personal administrativo es facilitador.					
44.El personal de servicios apoya.					
45.Los compañeros de clase son fraternos.					
46.Es importante la consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula					
47. Tiene representación en las diversas instancias de la institución					
48.Participa activamente en las políticas y proyectos institucionales.					

g) VII.PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

ITEMS O AFIRMACIONES	Totamente satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
	A	B	C	D	E
49.El plan de estudios (horas de clase) de las áreas es adecuado.					
50.El contenido de las áreas es coherente					
51. El régimen de estudios (anual/semestral, bimestral) es coherente					
52. Es actualizado la preparación, y capacitación de los profesores.					
53. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles son adecuados.					
54. Hay dominio de competencias, capacidades e indicadores de desempeño de los profesores por especialidad y área.					
55. El nivel de exigencia en la evaluación es de acuerdo a la realidad del estudiante.					
56. El Sistema de orientación, asesoramiento y monitoreo es permanente					
57. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de atención al estudiante son efectivos.					
58.La metodología de enseñanza de los profesores son adecuados.					
59. La comunicación con los profesores en el aula es acertiva y amical.					
60. La asistencia a clase de los profesores es puntual.					
61. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza					
62. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico					

H) VIII. LOGROS PERSONALES

ITEMS O AFIRMACIONES	Totalmente satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
	A	B	C	D	E
63. Con los resultados o calificaciones obtenidas					
64. Con los conocimientos adquiridos					
65. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas					
66. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas					
67. Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas					
68. Con el desarrollo integral de su persona					

I) IX. RECONOCIMIENTO DEL ÉXITO PERSONAL POR PARTE DE

ITEMS O AFIRMACIONES	Totalmente satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
	A	B	C	D	E
69. La Institución y sus autoridades					
70. Los profesores se sienten contentos en la Institución Educativa					
71. Los alumnos de su grupo					
72. Los demás estudiantes de la institución educativa					

J) X. AUTORREALIZACIÓN POR

ITEMS O AFIRMACIONES	Totalmente satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
	A	B	C	D	E
73. Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer					
74. Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas					
75. La libertad de que goza en la institución al hacer sus trabajos					
76. Saber que cada día soy más competente					

Muchas gracias

Anexo 2: Validez del instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Existe relación entre la variable y la dimensión		Existe relación entre la dimensión y el indicador		Existe relación entre el indicador y el ítem.		Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción estudiantil	Condiciones básicas de infraestructura	Higiene y ventilación de las instalaciones	1. La limpieza de las instalaciones es adecuada										/		/		
			2. La ventilación de las aulas es adecuada										/		/		
			3. El aislamiento de los ruidos es permanente.										/		/		
			4. La comodidad del mobiliario es adecuado										/		/		
			5. Hay espacios para la enseñanza										/		/		
		Mobiliario y ambientación adecuada.	6. Hay espacios para el estudio						/		/		/		/		
			Servicios básicos	7. Las instalaciones sanitarias son suficientes										/		/	
		8. La disponibilidad de agua potable es permanente											/		/		
		9. Hay espacios suficientes para el descanso											/		/		
		Construcción segura	10. Hay espacios adecuados para el recreo.										/		/		
			11. Las instalaciones de la biblioteca son seguras.										/		/		
			12. Las instalaciones del comedor son adecuadas.										/		/		

			13. Las instalaciones deportivas son adecuadas.										✓	✓		
Servicios de la Institución	Biblioteca		14. El servicio bibliotecario (atención al usuario) es adecuado.										✓	✓		
			15. La entrega de libros de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas) es actualizado.											✓	✓	
	Matrículas y registro estudiantil		16. El registro y control estudiantil es permanente.											✓	✓	
			17. La matrícula es accesible y oportuna.											✓	✓	
	Tecnología y acceso a la información		18. El acceso a las computadoras es óptimo							✓				✓	✓	
			19. El acceso a Internet y correo electrónico es oportuno.											✓	✓	
	Servicio de comedor		20. El servicio de reproducción y fotocopiado es permanente.										✓	✓		
	Municipio escolar.		21. La higiene de los alimentos en el comedor se realiza todos los días.											✓	✓	
			22. La cantidad de alimentos ofrecidos es el adecuado.											✓	✓	
			23. La calidad de la alimentos es buena											✓	✓	
			24. El apoyo que brinda el municipio escolar es oportuno.											✓	✓	
	Condiciones de seguridad	Señalización.		25. El edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores) es seguro.										✓	✓	
			26. El mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales											✓	✓	

		Mobiliario adecuado y en buenas condiciones	rompibles o inflamables) es seguro.									/	/		
			27. El transporte (Del vehículo, de la ruta) es adecuado.						/			/	/		
		Vigilancia y transporte seguro	28. Las zonas de esparcimiento están señalizadas.						/			/	/		
			29. Los alrededores de la institución están vigiladas						/			/	/		
	Consideración a su situación económica	Programación oportuna de las actividades.	30. Las actividades estudiantiles están programadas.						/			/	/		
		Accesibilidad al comedor	31. Las actividades fuera del dictado de clases (deportivas, culturales, cívicas y patrióticas) son informadas oportunamente.						/			/	/		
			32. El servicio de comedor es adecuado						/			/	/		
			33. La adquisición de materiales de estudio es oportuno.						/			/	/		
	Seguridad emocional	De docentes, directivos y administrativos	34. Los profesores son afectuosos.						/			/	/		
			35. Los compañeros de aula y grado son acogedores.						/			/	/		
		Del personal de apoyo (comedor, biblioteca, limpieza, otros).	36. Las autoridades de la institución educativa son orientadores.						/			/	/		
			37. El personal administrativo es eficaz						/			/	/		
			38. El personal del comedor es atento.						/			/	/		
		Entre estudiantes	39. El personal auxiliar tiene un trato cordial.						/			/	/		
			40. El personal del servicio (portería) es eficaz.						/			/	/		
			41. Los coordinadores de las áreas son óptimos						/			/	/		

Sentido de pertenencia	Empatía con los docentes, administrativos y compañeros	42. Los profesores son amicales.									✓		✓			
		43. El personal administrativo es facilitador.										✓		✓		
		44. El personal de servicios apoya.										✓		✓		
		45. Los compañeros de clase son fraternos.										✓		✓		
	Compromiso con la institución	46. Es importante la consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula							✓			✓				
		47. Tiene representación en las diversas instancias de la institución									✓		✓			
		48. Participa activamente en las políticas y proyectos institucionales.									✓		✓			
Proceso de enseñanza	Uso de estrategias.	49. El plan de estudios (horas de clase) de las áreas es adecuado.										✓		✓		
		50. El contenido de las áreas es coherente										✓		✓		
		51. El régimen de estudios (anual/semestral, bimestral) es coherente										✓		✓		
	Materiales didácticos	52. Es actualizado la preparación, y capacitación de los profesores.							✓			✓				
		53. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles son adecuados.									✓		✓			
	Tutoría	54. Hay dominio de competencias, capacidades e indicadores de desempeño de los profesores por especialidad y área.									✓		✓			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de Satisfacción escolar”

OBJETIVO: Obtener datos sobre satisfacción escolar

DIRIGIDO A: Estudiantes de las instituciones educativas del distrito de Sapallanga

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VERA SAMANIEGO, EFRAÍN TEÓDULO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Adecuado

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Efraín T. Vera Samaniego
CPPe. N° 0162166

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>General ¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p> <p>Específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con relación a las condiciones básicas de infraestructura en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a los servicios prestan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes con relación a las condiciones de seguridad que prestan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las consideraciones a las situaciones económicas en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la</p>	<p>General Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018.</p> <p>Específicos: Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las condiciones básicas de infraestructura de las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a los servicios que presta las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las condiciones de seguridad que prestan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las consideraciones a las situaciones económicas que prestan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018.</p>	<p>Variable: Nivel satisfacción estudiantil</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones básicas de infraestructura ▪ Servicios de la Institución ▪ Condiciones de seguridad ▪ Consideración a su situación Económica ▪ Seguridad emocional ▪ Sentido de pertenencia ▪ Proceso de enseñanza ▪ Logros personales ▪ Reconocimiento de éxito personal ▪ Autorrealización 	<p>Tipo de investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño: Descriptivo Simple</p> <p>M ———— O</p> <p>M = muestra O = información relevante con respecto a la muestra</p> <p>Población: Estuvo constituida por 99 estudiantes de la IE “Víctor Raúl Haya de la Torre” y la IE “Chinchaysuyo” del distrito de Sapallanga.</p>

<p>percepción de los estudiantes con relación a la seguridad emocional las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación al sentido de pertenencia en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a los procesos de enseñanza que brindan las instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación al reconocimiento de los logros personales en las instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación al reconocimiento del éxito personal por la comunidad educativa en las instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a la autorrealización en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a la seguridad emocional que brindan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018</p> <p>Identificar en nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a las consideraciones respecto al sentido de pertenencia por la comunidad educativa en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a los procesos de enseñanza que brindan las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación al reconocimiento de los logros personales en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018</p> <p>Identificar e nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación al reconocimiento del éxito personal por parte de la comunidad educativa en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción desde la percepción de los estudiantes en relación a la autorrealización estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga 2018</p>		
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

BASE DE DATOS

Resultados de la variable satisfacción educativa en estudiantes del quinto grado de secundaria del distrito de Sapallanga, provincia de Huancayo

DIMENSIONES	ÍTEMS	Escala de Validación					TOTAL
		1 Muy insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Poco satisfecho	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho	
1. Condiciones básicas de infraestructura	1	6	51	27	10	5	99
	2	18	37	31	9	4	99
	3	13	51	22	12	1	99
	4	13	25	39	17	5	99
	5	5	20	42	18	14	99
	6	2	16	43	20	18	99
	7	17	42	27	9	4	99
	8	20	43	21	11	4	99
	9	11	35	25	14	14	99
	10	10	32	28	12	17	99
	11	16	33	34	12	4	99
	12	26	51	18	3	1	99
	13	31	34	19	10	5	99
2. Servicios de la institución	14	18	52	26	1	2	99
	15	19	47	20	9	4	99
	16	7	36	36	14	6	99
	17	8	15	47	19	10	99
	18	16	32	34	13	4	99
	19	48	34	13	2	2	99
	20	30	30	20	13	6	99

	21	22	41	23	8	5	99
	22	24	45	24	5	1	99
	23	25	42	25	5	2	99
	24	48	32	11	6	2	99
3. Condiciones, de seguridad	25	27	38	22	5	7	99
	26	9	52	30	6	2	99
	27	22	34	26	11	6	99
	28	13	43	31	5	7	99
	29	6	27	29	16	21	99
4. Consideración situación económica	30	4	36	38	7	14	99
	31	5	30	39	19	6	99
	32	21	46	21	11		99
	33	14	40	32	10	3	99
5. Seguridad emocional por el trato afectuoso	34	11	30	33	16	9	99
	35	7	32	33	17	10	99
	36	10	27	34	19	9	99
	37	13	32	36	12	6	99
	38	19	54	18	5	3	99
	39	21	27	27	19	5	99
	40	14	37	27	12	9	99
6. Sentido de pertenencia al grupo de clase por la aceptación	41	7	40	32	15	5	99
	42	2	32	39	19	7	99
	43	10	36	36	15	2	99
	44	15	39	26	14	5	99
	45	7	33	37	18	4	99
	46	8	25	33	25	8	99

	47	7	35	35	15	7	99
	48	8	27	44	16	4	99
7. Proceso de enseñanza aprendizaje	49	15	33	34	10	7	99
	50	6	37	43	9	4	99
	51	4	19	53	15	8	99
	52	4	19	49	17	10	99
	53	6	40	31	14	8	99
	54	7	28	40	16	8	99
	55	6	26	48	13	6	99
	56	10	31	37	16	5	99
	57	8	33	34	18	6	99
	58	7	22	47	18	5	99
	59	6	22	40	21	10	99
	60	11	21	39	18	10	99
	61	11	37	30	15	6	99
	62	17	30	34	9	9	99
8. Logros personales	63	5	39	44	9	2	99
	64	2	26	52	16	3	99
	65	1	34	44	15	5	99
	66	2	24	50	16	7	99
	67	3	24	48	19	5	99
	68	5	19	43	25	7	99
9. Reconocimiento del éxito personal	69	14	33	40	9	3	99
	70	6	20	42	19	12	99
	71	6	26	41	14	12	99
	72	12	36	42	5	4	99

10. Autorrealización	73	9	28	50	8	4	99
	74	6	22	46	13	12	99
	75	8	25	39	20	7	99
	76	6	17	37	17	22	99
TOTAL		936	2499	2590	993	506	7524
PORCENTAJE %		12.44	33.21	34.42	13.19	6.74	100

Fuente: base de datos de la investigadora-SPSS V22

Resultados de la investigación por dimensión

Nº Est.	CONDICIONES BASICAS DE INFRAESTRUCTURA		SERVICIOS DE LA INSTITUCION		CONDICIONES DE SEGURIDAD		CONSIDERAC. SITUACION. ECONOM.		SEGURIDAD EMOCIONAL POR EL TRATO AFCETUOSO		SENTIDO DE PERTINENCIA AL GRUPO DE CLASE POR LA ACEPTACION		PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE		LOGROS PERSONALES		RECONOCIMINETO DEL ÉXITO PROFESIONAL		AUTORREALIZACION	
	Puntaje	Escala	Puntaje	Escala	Puntaje	Escala	Puntaje	Escala	Puntaje	Escala	Puntaje	Escala	Puntaje	Escala	Puntaje	Escala	Puntaje	Escala	Puntaje	Escala
1	25	2	15	1	7	1	7	2	13	2	21	3	34	2	20	3	12	3	10	3
2	29	2	17	1	9	2	6	1	14	2	20	3	32	2	17	3	11	3	10	3
3	31	2	26	2	11	2	9	2	19	3	18	2	44	3	16	3	11	3	13	4
4	27	2	30	3	14	3	11	3	20	3	24	3	56	4	22	4	12	3	12	3
5	29	2	23	2	11	2	10	3	22	3	22	3	43	3	22	4	13	4	15	4
6	36	3	22	2	8	1	8	2	18	3	24	3	39	3	17	3	12	3	13	4
7	48	4	32	3	19	4	13	4	19	3	19	2	58	5	15	2	12	3	11	3
8	40	3	30	3	14	3	10	3	23	3	24	3	47	4	20	3	15	4	13	4
9	31	2	24	2	15	3	9	2	24	4	27	4	45	3	20	3	13	4	15	4
10	43	3	30	3	16	3	11	3	25	4	33	5	55	4	22	4	14	4	14	4
11	33	2	28	2	15	3	11	3	19	3	24	3	40	3	18	3	12	3	11	3
12	39	3	26	2	12	2	12	3	15	2	20	3	47	4	15	2	11	3	17	5
13	32	2	16	1	10	2	7	2	14	2	21	3	50	4	16	3	11	3	10	3
14	30	2	19	1	14	3	13	4	28	4	32	5	39	3	14	2	10	3	8	2
15	34	2	28	2	13	3	12	3	27	4	28	4	50	4	18	3	17	5	16	5
16	44	3	29	3	15	3	14	4	25	4	27	4	49	4	21	4	14	4	17	5
17	31	2	22	2	8	1	14	4	17	2	26	4	63	5	29	5	15	4	20	5
18	31	2	26	2	8	1	6	1	17	2	17	2	40	3	18	3	11	3	12	3

19	31	2	21	2	11	2	9	2	11	1	11	1	25	2	12	2	7	2	7	2
20	39	3	32	3	13	3	10	3	18	3	21	3	42	3	15	2	11	3	11	3
21	31	2	26	2	11	2	11	3	17	2	19	2	40	3	25	4	10	3	12	3
22	35	2	18	1	16	3	10	3	22	3	21	3	49	4	18	3	14	4	11	3
23	33	2	21	2	13	3	12	3	11	1	22	3	28	2	16	3	10	3	11	3
24	25	2	15	1	7	1	6	1	12	2	23	3	46	3	18	3	13	4	14	4
25	28	2	23	2	11	2	10	3	11	1	16	2	38	3	13	2	8	2	11	3
26	37	3	29	3	14	3	12	3	23	3	23	3	34	2	18	3	13	4	11	3
27	20	1	21	2	8	1	7	2	18	3	12	1	19	1	18	3	9	2	14	4
28	28	2	20	2	10	2	8	2	18	3	16	2	30	2	15	2	10	3	9	2
29	34	2	20	2	8	1	9	2	14	2	23	3	51	4	17	3	13	4	12	3
30	45	3	15	1	9	2	9	2	21	3	21	3	31	2	17	3	9	2	12	3
31	29	2	28	2	11	2	8	2	17	2	18	2	31	2	17	3	7	2	6	1
32	36	3	24	2	7	1	8	2	11	1	15	2	32	2	15	2	8	2	12	3
33	30	2	16	1	10	2	12	3	18	3	25	3	34	2	20	3	8	2	17	5
34	34	2	22	2	13	3	9	2	20	3	23	3	33	2	17	3	10	3	14	4
35	26	2	27	2	11	2	12	3	23	3	24	3	18	1	10	1	5	1	5	1
36	34	2	29	3	14	3	11	3	17	2	21	3	32	2	16	3	11	3	10	3
37	32	2	27	2	10	2	10	3	13	2	14	2	34	2	18	3	8	2	9	2
38	39	3	29	3	12	2	10	3	16	2	21	3	38	3	16	3	7	2	9	2
39	33	2	20	2	10	2	7	2	21	3	23	3	35	2	12	2	13	4	10	3
40	45	3	14	1	15	3	6	1	7	1	16	2	20	1	18	3	7	2	6	1
41	24	1	18	1	9	2	6	1	16	2	19	2	34	2	16	3	10	3	9	2

42	24	1	20	2	9	2	8	2	13	2	15	2	32	2	15	2	7	2	10	3
43	30	2	18	1	12	2	12	3	18	3	27	4	34	2	17	3	11	3	15	4
44	42	3	26	2	19	4	12	3	23	3	32	5	38	3	20	3	12	3	18	5
45	39	3	30	3	14	3	12	3	18	3	22	3	39	3	16	3	10	3	13	4
46	37	3	27	2	13	3	12	3	23	3	26	4	46	3	17	3	13	4	14	4
47	23	1	12	1	17	4	11	3	13	2	11	1	39	3	25	4	4	1	4	1
48	28	2	17	1	8	1	6	1	7	1	12	1	22	1	11	2	6	1	6	1
49	34	2	25	2	12	2	9	2	14	2	17	2	37	3	14	2	7	2	9	2
50	28	2	17	1	9	2	9	2	15	2	22	3	32	2	13	2	12	3	10	3
51	24	1	14	1	6	1	9	2	12	2	18	2	35	2	14	2	8	2	11	3
52	26	2	22	2	11	2	10	3	14	2	17	2	29	2	14	2	9	2	5	1
53	27	2	25	2	8	1	6	1	16	2	25	3	48	4	20	3	13	4	12	3
54	38	3	32	3	16	3	15	4	20	3	24	3	46	3	19	3	11	3	12	3
55	23	1	21	2	16	3	8	2	19	3	22	3	34	2	20	3	13	4	15	4
56	29	2	16	1	11	2	8	2	21	3	19	2	39	3	15	2	8	2	7	2
57	41	3	32	3	19	4	15	4	25	4	25	3	46	3	20	3	10	3	17	5
58	31	2	29	3	16	3	14	4	17	2	21	3	35	2	20	3	13	4	13	4
59	41	3	29	3	18	4	12	3	16	2	21	3	41	3	19	3	11	3	12	3
60	36	2	28	2	15	3	11	3	21	3	26	4	40	3	16	3	11	3	12	3
61	24	1	26	2	16	3	11	3	22	3	20	3	37	3	14	2	11	3	11	3
62	30	2	20	2	9	2	7	2	14	2	16	2	36	3	14	2	8	2	11	3
63	32	2	27	2	16	3	14	4	25	4	31	4	46	3	20	3	12	3	18	5
64	32	2	21	2	9	2	9	2	15	2	15	2	36	3	18	3	10	3	12	3

65	38	3	24	2	11	2	14	4	22	3	31	4	51	4	27	5	15	4	16	5
66	38	3	24	2	17	4	10	3	22	3	25	3	44	3	18	3	15	4	14	4
67	36	3	24	2	19	4	13	4	21	3	28	4	51	4	13	2	13	4	15	4
68	33	2	29	3	14	3	10	3	20	3	22	3	38	3	17	3	11	3	14	4
69	52	4	42	4	23	5	16	5	28	4	32	5	55	4	19	3	15	4	15	4
70	62	5	51	5	24	5	18	5	29	4	39	5	69	5	27	5	19	5	18	5
71	46	4	41	4	18	4	15	4	25	4	29	4	49	4	21	4	18	5	18	5
72	40	3	26	2	16	3	12	3	21	3	24	3	42	3	22	4	12	3	12	3
73	43	3	40	4	18	4	15	4	25	4	29	4	46	3	21	4	17	5	10	3
74	37	3	32	3	16	3	15	4	25	4	32	5	52	4	20	3	17	5	15	4
75	31	2	25	2	5	1	9	2	16	2	26	4	40	3	17	3	12	3	15	4
76	33	2	29	3	12	2	11	3	25	4	28	4	43	3	17	3	13	4	14	4
77	36	3	24	2	16	3	12	3	20	3	27	4	40	3	18	3	14	4	10	3
78	25	2	22	2	8	1	5	1	13	2	11	1	18	1	13	2	8	2	8	2
79	35	2	28	2	8	1	10	3	19	3	19	2	34	2	17	3	8	2	8	2
80	34	2	38	3	13	3	10	3	18	3	23	3	34	2	14	2	8	2	10	3
81	41	3	27	2	15	3	10	3	23	3	29	4	50	4	22	4	13	4	12	3
82	40	3	30	3	16	3	13	4	17	2	24	3	44	3	19	3	12	3	12	3
83	55	4	41	4	20	4	16	5	30	5	29	4	53	4	21	4	17	5	18	5
84	35	2	28	2	16	3	9	2	18	3	19	2	14	1	6	1	4	1	4	1
85	32	2	27	2	13	3	9	2	20	3	24	3	38	3	17	3	12	3	12	3
86	32	2	22	2	11	2	10	3	15	2	19	2	38	3	15	2	11	3	11	3
87	44	3	37	3	15	3	17	5	31	5	35	5	54	4	24	4	16	5	14	4

88	41	3	29	3	14	3	13	4	28	4	26	4	42	3	20	3	12	3	15	4
89	27	2	23	2	10	2	8	2	14	2	16	2	28	2	12	2	8	2	8	2
90	39	3	25	2	10	2	8	2	14	2	16	2	28	2	10	1	8	2	6	1
91	36	3	31	3	14	3	12	3	18	3	19	2	37	3	17	3	10	3	13	4
92	19	1	19	1	9	2	8	2	13	2	13	1	22	1	12	2	6	1	6	1
93	34	2	19	1	12	2	12	3	15	2	14	2	35	2	15	2	8	2	9	2
94	34	2	29	3	15	3	11	3	18	3	24	3	39	3	24	4	10	3	11	3
95	33	2	26	2	14	3	12	3	19	3	22	3	38	3	15	2	8	2	11	3
96	23	1	22	2	11	2	10	3	19	3	24	3	46	3	15	2	10	3	12	3
97	36	3	36	3	21	5	16	5	23	3	24	3	51	4	20	3	14	4	17	5
98	33	2	33	3	9	2	9	2	19	3	24	3	37	3	16	3	11	3	12	3
99	29	2	19	1	12	2	8	2	14	2	18	2	27	2	12	2	9	2	10	3

CONSTANCIA QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO



INSTITUCIÓN EDUCATIVA “VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE” – LA PUNTA

R.D. N° 0668-DDEJ-HYO

KILOMETRO 6 DE LA CALLE REAL S/N CARRETERA HUANCAYO PUCARÁ- LA
PUNTA-SAPALLANGA



“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “VICTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE” DE
LA PUNTA - SAPALLANGA – HUANCAYO

HACE CONSTAR QUE EL DOCENTE:

FROI CÉSAR ARCOS ARIZA

Ha aplicado los instrumentos del trabajo de investigación titulado
“SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
DEL DISTRITO DE SAPALLANGA – 2018”, empleando la técnica de la encuesta y
como instrumento un cuestionario con 76 ítems, dirigida a estudiantes, con la finalidad
de determinar el nivel de satisfacción. Desarrollando de manera satisfactoria dicha
encuesta.

Se expide la presente a petición del interesado para los fines correspondientes.

La Punta 21 de mayo del 2018


Mg. Walter L. Espinoza Armas
DIRECTOR
C.M. 1020080296



INSTITUCIÓN EDUCATIVA "CHINCHAYSUYO"

Av. Peñaloza S/N - DISTRITO SAPALLANGA - HUANCAYO - PERU

El Director de la I.E. "CHINCHAYSUYO" del Distrito de Sapallanga, quien suscribe, deja:

CONSTANCIA

Que, el Lic. Froi César ARCOS ARIZA, ha aplicado en esta institución el instrumento de medición sobre SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL, llevado a cabo el día 30 de Mayo del presente año.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines que crea conveniente.

Sapallanga, 30 de Mayo del 2018.




DIRECTOR
C.M. 1020912785

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Vistas fotográficas: Estudiantes de la I.E.P. Víctor Raúl Haya de la Torre del distrito de Sapallanga resolviendo el cuestionario



Vistas fotográficas: Escenario externo e interno de la I.E.Chinchaysuyo del Distrito de Sapallanga