



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS**

**Satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel  
secundaria de la institución educativa privada “San  
Juan de Dios de Los Olivos”, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA EN LA ESPECIALIDAD  
DE CIENCIAS SOCIALES**

**AUTORA**

**Br.Liliana Santos Pérez**

**ASESOR**

**Mgtr. José Omar Garcia Tarazona**

**PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN UNIVERSITARIA Y  
TITULACIÓN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión y calidad educativa**

**PERÚ, 2017**

**Página del jurado**

Dr.Hernan Cervantes Lino Gamarra

.....

Presidente

Dra.Huaita Hacha Delsi Mariela

.....

Secretario

Mgtr.Garcia Tarazona José Omar

.....

Vocal

A mi familia, que siempre me apoyó a esforzarme más para lograr mis objetivos y cumplir mis metas en esta carrera de desarrollo profesional.

## **Agradecimiento**

A Dios, por su amor infinito y por ser la luz que ilumina mi camino. A la Universidad César Vallejo, que me albergó en sus aulas, por la formación y el desarrollo en el ámbito profesional. A los docentes, de quienes he aprendido con ahínco su amor por la enseñanza.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Liliana Santos Pérez, estudiante del Programa de Complementación Académica Magisterial de la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte, identificada con DNI n.º 40131799, con la tesis titulada *Satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa particular San Juan de Dios, Los Olivos, 2017*; declaro bajo juramento:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 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 son reales; no han sido falseados ni duplicados y, por tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Los Olivos, 22 de julio de 2017

---

Liliana Santos Pérez  
DNI 4013179

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada *Satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa particular San Juan de Dios, Los Olivos, 2017*; en cuyo proceso se cumplió con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de licenciada en Educación, por la Universidad César Vallejo.

Esta tesis tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción en los estudiantes del VII ciclo de la institución educativa particular San Juan de Dios, Los Olivos, 2017. Esto permitirá comprender de una manera más efectiva el nivel de satisfacción que tienen los alumnos con respecto a lo que la institución le brinda y de qué manera lo perciben.

La presente tesis ha sido estructurada en seis capítulos considerando el esquema de investigación proporcionado por la Universidad César Vallejo. En el capítulo I, analizamos la problemática de la satisfacción estudiantil de acuerdo a las tendencias que se vienen dando en otros países tanto de Latinoamérica y de Norteamérica, así como también de Europa, en donde se presentan varios estudios sobre el tema, los cuales son tomados como referente para adoptar mejoras en el plano educativo; por otro lado, también se ha analizado de manera detallada la problemática nacional. En el capítulo II, se desarrolla el marco referencial y se detalla el marco teórico. En el capítulo III, se estudia a la variable. En el capítulo IV, se hace referencia al marco metodológico. En el capítulo V, se muestran los resultados de la investigación. En el capítulo VI, se presenta la discusión. Finalmente,

se brindan las conclusiones, las recomendaciones, anexos y los apéndices como producto de la investigación.

La autora

**Índice de contenido**

	pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	viii
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Justificación	5
1.3.1 Teórica	5
1.3.2 Práctica	6
1.3.3 Metodológica	6
1.4 Objetivos	7
1.4.1 General	7



1.4.2	Específicos	7
II.	MARCO REFERENCIAL	9
2.1	Antecedentes	10
2.1.1	Antecedentes nacionales	10
2.1.2	Antecedentes internacionales	12
2.2	Marco teórico	15
III.	VARIABLE	30
3.1	Identificación de la variable	31
3.2	Descripción de la variable	31
3.2.1	Definición conceptual	32
3.2.2	Definición operacional	32
3.3	Operacionalización de la variable	33
IV.	MARCO METODOLÓGICO	34
4.1	Tipos y diseño de investigación	35
4.2	Población, muestra y muestreo	36
4.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.4	Validación y confiabilidad del instrumento	39
4.5	Procedimientos de recolección de datos	42
4.6	Métodos de análisis e interpretación de datos	43
V.	RESULTADOS	44
5.1.	Presentación de resultados	45
VI.	DISCUSIÓN	52
	Discusión de resultados	53
	Conclusiones	56

Recomendaciones	58
Referencias	59
APÉNDICES	64
Apéndice A: Matriz de consistencia	65
Apéndice B: Instrumento de medición	67
Apéndice C: Validación de expertos	70
Apéndice D: Base de datos	76
Apéndice E: Base de datos de la prueba piloto	77
Apéndice F: Documento de aprobación de permiso de la IE para aplicar instrumentos.	78
Apéndice G: Ficha de corrector de estilo	79
Apéndice H: Fotos	
Apéndice I: Fotografías (opcional)	

**Lista de tablas**

	pág.
Tabla 1: Operacionalidad de la variable	33
Tabla 2: Distribución de la población	36
Tabla 3: Escalas de rango de la variable	38
Tabla 4: Dimensión de la variable satisfacción estudiantil	39
Tabla 5: Validación de expertos	40
Tabla 6: Confiabilidad del instrumento	41
Tabla 7: Distribución de frecuencias de la infraestructura	45
Tabla 8: Distribución de frecuencias de los servicios de la institución	46
Tabla 9: Distribución de frecuencias de la organización institucional	47
Tabla 10: Distribución de frecuencias del proceso de enseñanza-aprendizaje	48
Tabla 11: Distribución de frecuencias de logros personales	49
Tabla12: Distribución de frecuencias de la satisfacción estudiantil	50

**Lista de figuras**

	pág.
Figura 1: Niveles de satisfacción respecto a la infraestructura	46
Figura 2: Niveles de satisfacción respecto a los servicios en la institución	47
Figura 3: Niveles de satisfacción respecto a la organización institucional	48
Figura 4: Niveles de satisfacción respecto al proceso de enseñanza	49
Figura 5: Niveles de satisfacción respecto a los logros personales	50
Figura 6: Niveles de satisfacción estudiantil	51

## Resumen

La presente tesis tiene como finalidad precisar el grado de satisfacción de los estudiantes del VII ciclo. De acuerdo con la metodología, la presente investigación tiene un método descriptivo simple y es de tipo básico; además, presenta un diseño no experimental de una variable de enfoque eminentemente cuantitativo.

La presente tesis se ha iniciado teniendo en cuenta las investigaciones que se dieron en países en donde se le da importancia a la mejora de la calidad educativa basándose en la opinión del estudiante como beneficiario directo de los servicios educativos. En este sentido, la satisfacción estudiantil se debe entender como el resultado de un trabajo en función de brindar una educación que satisfaga los requerimientos que tenga el estudiante.

Se trabajó teniendo como muestra censal a 40 estudiantes del VII ciclo. El instrumento de evaluación utilizado fue el cuestionario, el cual fue empleado para determinar el nivel de satisfacción en los estudiantes. Este instrumento pasó por un proceso de validación mediante el juicio de expertos y el nivel de confiabilidad, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach correspondiente a 0.79, lo cual lo hace confiable

Los hallazgos se analizaron con la base de datos introducidos al programa estadístico SPSS 22. El proceso demuestra la comprobación de objetivos. Los resultados confirman la existencia de satisfacción estudiantil. Por último, se comentan las limitaciones del estudio y las direcciones de investigaciones futuras.

**Palabras clave:** satisfacción estudiantil, infraestructura, servicios de la institución, organización institucional, proceso enseñanza-aprendizaje, logros personales.

## **Abstract**

The present research thesis has as a purpose to determine the degree of Student satisfaction in 7<sup>th</sup> cycle of secondary level of the San Juan de Dios de Los Olivos, private school according to the methodology the present research has a simple descriptive method of basic type with a non-experimental design of one variable with an eminently quantitative perspective.

The development of this project considers researchers which took place in other countries where the improvement of educational standards is important as the student opinion who is the direct beneficiary of the educational services. Student satisfaction must be understood as a concept that expresses the results of efforts in order to give an educational quality to benefits the students and cover its expectations.

The survey counts with 40 seventh cycle students as sample and the evaluation instruments used were the questionnaire to determine the degree of student satisfaction which pass a validation process through experts' judgment and the level of reliability using the Cronbach Alpha coefficient equivalent to 0.79 which means reliable.

The findings are analyzed with the database introduced to the SPSS 22 statistical program. The process demonstrates goal verification. The results confirm the existence of student satisfaction. Finally, the limitations of the investigation, and the directions of future research are discussed.

Key words: student satisfaction, building, institution services, organization, teaching learning process, personal goals.

## **Introducción**

La presente investigación pone de manifiesto que la satisfacción estudiantil cumple una misión de vital importancia en el desarrollo de los estudiantes en cada una de las instituciones educativas. Por lo tanto, el propósito es determinar el nivel de satisfacción en los estudiantes del VII ciclo en el nivel secundaria de la institución educativa particular San Juan de Dios, Los Olivos, 2017.

El presente estudio consta de seis capítulos. El capítulo I trata del problema de investigación, el mismo que comprende puntos esenciales tales como la formulación del problema general y problemas específicos, además de la justificación y los objetivos del estudio, tanto generales como específicos.

El capítulo II trata del marco referencial y en él se consideran los antecedentes tanto nacionales como internacionales, que son estudios que tienen concordancia con el trabajo de investigación. En este mismo apartado, además, se presenta el marco teórico, el cual está constituido por las teorías que respaldan las variables de la presente investigación y la definición de términos.

El capítulo III precisa los aspectos de la variable estudiada y la forma en que se operacionaliza la variable.

El capítulo IV comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican el tipo y el diseño de estudio, el método, población y muestra, técnicas e

instrumentos de recolección de datos. También se presenta la validación, la confiabilidad y el método de análisis de datos.

El capítulo V presenta los resultados, los cuales responden a los objetivos de la investigación. Por último, en el capítulo VI, se ubican las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos del presente estudio.



## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 1.1 Realidad problemática

Dada la coyuntura de los últimos tiempos, en el que la expectativa está puesta en la demanda por una educación de calidad, se han realizado diversas investigaciones sobre la satisfacción del estudiante, la cual juega un papel importante y tiene un efecto notorio en su proceso de aprendizaje. Dichas investigaciones, realizadas principalmente en EE. UU. y Europa, ponen énfasis en lo que los estudiantes demandan para sentirse satisfechos: infraestructura, calidad de enseñanza, etc. En el caso de Latinoamérica, precisamente en Ecuador, las instituciones educativas conformadas por universidades y escuelas politécnicas deben cumplir obligatoriamente un proceso de acreditación con una vigencia de cinco años, la cual deberá renovarse una vez cumplido el plazo.

En el Perú, encontramos que entre los retos principales de la educación peruana se encuentra la optimización en la prestación de los servicios de la Educación Básica Regular (EBR), la cual cubre los tres niveles del sector educativo: inicial, primaria y secundaria. Según el Ministerio de Educación, los últimos datos de la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE) muestran que al 2015 solo apenas el 9.5% de los estudiantes consigue los aprendizajes en el nivel secundario, específicamente en el 2.º año en el área de Matemáticas, y solo el 15% lo obtiene en comprensión de lectura. Con visión de lograr los objetivos importantes del Proyecto Educativo Nacional (PEN), el cual tiene por finalidad ampliar el acceso y favorecer los logros de aprendizaje, se requiere la implementación de diversas estrategias para mejorar estas cifras.

Debido a los retos al que enfrenta la educación en la actualidad, los cuales están centrados en el acceso al aprendizaje y al aumento de oportunidades mediante políticas que

conlleven a la evaluación de servicios prestados, a fin de mejorar la calidad educativa mediante evaluaciones que reflejen la condición en el que se encuentran los estudiantes, para así plantear planes de mejora.

La satisfacción estudiantil va de la mano con el tipo de educación que reciben los educandos. Esta es tomada en cuenta como pieza clave con miras a mejorar la calidad educativa, la cual es posible cuando el nivel de satisfacción del estudiante es alta o cuando se encuentra totalmente satisfecho. Por lo tanto, los servicios que se ofrecen en la institución educativa, ya sea universitaria o escolar, satisfacen las necesidades y cubren todas las expectativas que el estudiante pueda tener; como resultado de esto se tendrá un estudiante satisfecho con su institución educativa, y podrá dar testimonio de la calidad de dicha institución.

La institución educativa particular San Juan de Dios de Los Olivos no es ajena a la búsqueda de satisfacción de los estudiantes en base a una educación de calidad. Los alumnos de educación secundaria desarrollan ciertas expectativas en base a lo que esperan obtener de la institución y los servicios que esta les puede brindar. Para cumplir con este objetivo, la institución educativa implementará ciertas mejoras a futuro, a fin de optimizar los servicios que en ella se ofrecen.

Por otro lado, los estudiantes tienen una idea sobre satisfacción como usuarios o consumidores, pero desconocen la relevancia que esta condición pueda implicar en su futuro, es decir, su relevancia en el beneficio de las siguientes generaciones. Esto se traducirá en la satisfacción del estudiante con su institución y, a su vez, reflexionará sobre la importancia de expresar sus opiniones basadas en sus necesidades respecto de lo que

pueda ofrecer la institución. Hoy en día es importante medir la satisfacción en diversos aspectos de la vida (salud, relaciones sociales, educación, familia, etc.), y más aún cuando los estudiantes optan por continuar sus estudios a nivel superior. Estas expectativas demandarán una mayor calidad sobre lo que esperan recibir a futuro, puesto que actuarán positivamente en la formación como profesionales, permitiendo que estén preparados para enfrentar los nuevos retos del siglo XXI.

## **1.2 Formulación del problema**

A continuación, se formulan los siguientes problemas:

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico 1:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con la infraestructura en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017?

#### **Problema específico 2:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con los servicios en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017?

**Problema específico 3:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con la organización institucional en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017?

**Problema específico 4:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con el proceso enseñanza-aprendizaje en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017?

**Problema específico 5:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con los logros personales en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017?

**1.3 Justificación, relevancia y contribución**

La presente investigación busca analizar el concepto de satisfacción en los estudiantes y evaluar los beneficios que se lograrán con la mejora de la calidad del servicio prestado por la institución educativa. Esto permitirá a los estudiantes recibir una educación de calidad y estar preparados, con una adecuada formación, para afrontar los nuevos retos que enfrenta la educación. Para cumplir con tal propósito, esta investigación debe ser esmeradamente analizada y trabajada.

**1.3.1 Teórica**

La investigación va a aportar al conocimiento científico llenando vacíos teóricos en nuestro medio en relación a la satisfacción de los estudiantes, abordando lo que perciben en la

mencionada institución educativa a fin de que las teorías, conceptos, etc., conlleven a la construcción de más conocimientos científicos que expliquen, describan e interpreten la naturaleza del nivel de satisfacción estudiantil en términos de servicio.

### **1.3.2 Práctica**

Desde el aspecto práctico, la investigación va a ayudar a la búsqueda de solución a la problemática relacionada a la deficiencia de la calidad de servicios en un sector de adolescentes en las diversas áreas, con relación a lo que los estudiantes esperan obtener en su estadía en la institución educativa privada San Juan de Dios de Los Olivos. En este sentido, la presente investigación brinda sugerencias que contribuirán a la toma de decisiones para revertir la situación problemática.

### **1.3.3 Metodológica**

Desde la óptica metodológica, la investigación ayudará de manera relevante a la mejora en la calidad educativa lo cual traerá como resultado la satisfacción de los estudiantes los estudiantes que estudian en la institución educativa privada San Juan de Dios de Los Olivos. Se medirá cómo se está llevando a cabo el nivel de satisfacción en estudiantes del nivel secundaria, con el fin de contribuir a la mejora de los servicios educativos, lo cual repercutirá en el crecimiento del país con el aporte de futuros profesionales preparados. En la actualidad, es indispensable que tanto instituciones como estudiantes manejen términos de satisfacción estudiantil. De este modo estarán capacitados para adaptarse a las nuevas tendencias educativas, lo que traerá como consecuencia el desarrollo de sus capacidades y

habilidades para garantizar que el estudiante se beneficie con las mejoras implementadas en la educación.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017

### **1.4.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1:**

Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en relación con la infraestructura en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017

#### **Objetivo específico 2:**

Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en relación con los servicios en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017

#### **Objetivo específico 3:**

Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en relación con la organización institucional en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017

**Objetivo específico 4:**

Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en relación con el proceso enseñanza-aprendizaje en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017

**Objetivo específico 5:**

Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en relación con los logros personales en la institución educativa privada San Juan de Dios, Los Olivos, 2017



## **II. MARCO REFERENCIAL**

## **2.1 Antecedentes**

La presente tesis toma como referencia a otras investigaciones que tratan sobre la variable desarrollada. Estos estudios brindan aportes importantes, los cuales permitirán mejorar los fundamentos de la presente investigación.

### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Comezaña (2013) elaboró una tesis sobre gestión tutorial de acuerdo al reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria. Este estudio tuvo como propósito evaluar si la gestión de la tutoría docente se vincula con el nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundaria de la institución n.º 6039 Fernando Carbajal Segura, en el año 2013. Esta investigación tuvo un diseño no experimental, transversal y correlacional, porque no hubo una manipulación alguna de las variables. Para recoger los datos se aplicó como instrumento el cuestionario, el cual tuvo un enfoque cuantitativo porque se obtuvieron datos estadísticos de frecuencias. Se obtuvo como resultado que en la institución educativa Fernando Carbajal Segura existe una planificación de las sesiones a nivel tutorial por parte del personal docente, y que van de acuerdo a las necesidades y expectativas de los estudiantes del nivel secundaria. En suma, en la institución educativa mencionada se viene llevando a cabo implementaciones a nivel de tutoría, contribuyendo de manera positiva en el fortalecimiento de la parte social y afectivo de los alumnos. Por otro lado, se determinó que los profesores piensan que en la institución educativa se lleva a cabo una adecuada gestión tutorial, desde una perspectiva de un avance integral con la presencia de los actores educativos, lo que se refleja en un alto

nivel de satisfacción estudiantil. Por otra parte, es importante resaltar que tanto el tiempo como la dedicación que el docente tutor pase con el estudiante son imprescindibles al momento de medir la calidad de las sesiones tutoriales y el cumplimiento de sus fines, los cuales buscan el fortalecimiento del alumno como persona, aspecto tan importante como el cognitivo, pues lo ayudará en su proceso formativo tanto educativo como personal.

Por su parte, Corimayhua (2011), en su trabajo de investigación sobre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima, se planteó como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de los servicios que brinda la institución (nivel de los profesores, la administración, las instalaciones el aspecto formativo) con la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas adventistas de Lima. La presente investigación es de tipo no experimental y asociativa simple, puesto que se trata de identificar si existe algún tipo de relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los alumnos. Su diseño es correlacional simple y transversal, debido a que se llevó a cabo en un tiempo determinado. También se trata de una investigación de categoría no experimental, pues no se manipularon variables. Para el recojo de información se empleó la técnica de cuestionario. La muestra fue tipo probabilístico estratificado, debido a que se hubo dividido en subgrupos de acuerdo al nivel. Los resultados concluyeron que existe una relación importante entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de colegios adventistas de la ciudad de Lima; el impacto más grande sobre la satisfacción de estudiantil lo tiene la calidad percibida. Es muy importante tomar en cuenta que, de acuerdo a las demandas de la educación actual, las instituciones educativas mejorarán la calidad de los servicios que ofrece, con miras a lograr una mayor satisfacción de los estudiantes. Por último, se enfatiza que es indispensable efectuar una inversión en

las distintas instituciones educativas para realizar las respectivas mejoras y adaptarse a los desafíos tanto a nivel local como mundial.

Por otro lado, Falcón (2016), en su trabajo de investigación titulado *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria*, tuvo como propósito determinar la relación entre desempeño docente y satisfacción estudiantil para mejorar el desenvolvimiento del docente, lo que permitirá elaborar una propuesta de perfeccionamiento en su desempeño en su centro de labores, con el fin de buscar la satisfacción estudiantil a través de aprendizajes significativos. El trabajo presenta un diseño del tipo correlacional y la muestra estuvo conformada por 86 estudiantes de secundaria. El instrumento empleado fue la encuesta para el desempeño docente, la cual fue validada por juicio de expertos; esta consta de 10 ítems y tiene una escala de tipo Likert con una valoración de 1 a 4. Los resultados evidenciaron que hay relación estadísticamente significativa entre la percepción del desempeño docente y la satisfacción académica en estudiantes de secundaria. Será relevante que las autoridades tomen decisiones que vayan de acuerdo a un buen desempeño docente que beneficie al estudiante, y esto sólo resultará en la medida que se cumpla eficientemente el accionar de los maestros dentro del marco de las buenas prácticas pedagógicas.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Pedraja-Rejas *et al.* (2016), en su trabajo de investigación titulado *Determinantes del grado de satisfacción de los estudiantes en sus colegios: un estudio exploratorio desde Chile*, tuvo como objetivo buscar qué dimensiones y/o variables tienen influencia en el nivel de satisfacción estudiantil. La metodología de este estudio se toma desde el punto de

vista exploratorio; esto significa que el trabajo se llevó a cabo para identificar, mediante datos empíricos, aspectos fundamentales que ayuden a brindar una visión general. El procedimiento de recolección fue un cuestionario diseñado específicamente para este estudio exploratorio. Los resultados obtenidos en base al grado de justicia percibido por el estudiante fue un determinante primordial de satisfacción, puesto que es importante que en la institución haya ciertas normativas que estén estipuladas de manera clara y que sean justas y se empleen en todos por igual. Los resultados concluyeron que el nivel de satisfacción estudiantil es determinado por el grado de justicia percibida en la institución educativa, así como fue establecida la importancia que la normativa existente sea igualitaria, que el docente sea un apoyo a sus estudiantes, y que estos se apoyen mutuamente. Por lo tanto, es imprescindible que los estudiantes reciban el apoyo de los profesores, que se vean comprometidos con su aprendizaje y que puedan ser un soporte esencial a lo largo de su paso por el colegio, institución en la que debe existir igualdad en el trato para todos y adecuadas relaciones sociales entre los estudiantes y sobre todo que sientan que el profesor participa activamente en el proceso de aprendizaje.

Garduño y Flores (1999) realizaron una investigación sobre la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de Puebla. Este trabajo tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los alumnos y su importancia en el plano educativo; a su vez, hace referencia a la validación del constructo “satisfacción” en los alumnos de las escuelas normales del estado de Puebla. Es importante tener en cuenta que con esta investigación se pretendió analizar los datos con el fin de tener la visión global de la experiencia de satisfacción o insatisfacción de los estudiantes en su institución. Para esta investigación, se realizó la construcción y validación de un instrumento de investigación denominado Cuestionario de Satisfacción de

Estudiantes Normalistas (CSEN), puesto que no se trataba solamente de evaluar sino de medir. La presente investigación tuvo como población a estudiantes de 30 escuelas normales del estado de Puebla, y se llevó a cabo gracias al aporte público y privado. Se seleccionó al azar seis escuelas normales, las cuales fueron parte de la muestra que inicialmente se tuvo. El tipo de muestreo llevado a cabo fue el estratificado aleatorio simple. La satisfacción estudiantil de las escuelas normales del estado de Puebla está explicada de forma directa por los diferentes aspectos que la conforman, como el promedio escolar, el cumplimiento de expectativas, la infraestructura, la organización y clima institucionales, el proceso de enseñanza-aprendizaje, y los logros personales. Asimismo, se muestra que los servicios ofrecidos por la institución tienen relevancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje y, por ende, en la satisfacción. El estudio señaló que la variable satisfacción es una pieza fundamental en el proceso de fidelización de los alumnos con su escuela. Los resultados determinaron que la medición del grado de satisfacción facilita el manejo de datos muy importantes sobre la eficiencia en los servicios que se ofrecen a los alumnos y cuán satisfechos se encuentran. Se sostuvo también que es vital conocer las variables involucradas en este proceso de mejora continua, para así evaluar sus relaciones, teniendo el propósito de comprender la variable satisfacción.

Alfaro *et al.* (2016), en su investigación titulada *Satisfacción global con la vida y satisfacción escolar en estudiantes chilenos*, analizaron la relación entre diversos aspectos de la experiencia escolar con la satisfacción en el estudiante y la satisfacción, en un plano más general, con la vida. La metodología que se utilizó fueron datos generados en el marco de un estudio internacional en tres ciudades de Chile durante el segundo semestre del año 2012, mediante una encuesta estandarizada que abarcaba una gran diversidad de ámbitos. Como instrumento se empleó la encuesta de tipo International Survey on Children's Well-

Being (ISCWeB). Considerando la estratificación de la muestra, no se encontraron diferencias según sexo en satisfacción con la escuela, ni satisfacción con la vida. En cuanto a la variable edad, se encontraron diferencias en satisfacción con la vida y satisfacción en estudiantes. La investigación concluyó que las buenas prácticas en el ámbito educativo ofrecen oportunidades y nuevas perspectivas para mejorar la calidad educativa.

## **2.2 Marco teórico**

### **Satisfacción**

Zas (2002) establece que “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia” (p.5). Debido a que el individuo es el que realiza el proceso de medición, lo que determina ese estado de satisfacción en el cual ha tenido una experiencia agradable, pues será algo interno que solamente él podrá experimentar.

Por su parte, Cuervo (1993) indica que el término satisfacción hace referencia a cambios de ánimo de carácter positivos, aquellos en los que se haya una persona en un período determinado de su vida. Es decir, es de tipo temporal, una etapa que se experimenta en un momento concreto, pero que no es constante, debido a que los estados de ánimo son pasajeros, pues suceden en un momento determinado en una etapa de nuestra vida. Por lo tanto, la satisfacción e insatisfacción provocarán en nosotros cambios que

dependerán también del contexto en el que nos desenvolvamos, ya sea social o cultural (p. 106).

Entonces, la satisfacción va depender de la predisposición a encontrar algo que cumpla con nuestras expectativas respecto de un servicio brindado, o, si ya se tiene algo definido, esperar que lo que se está buscando colme nuestras expectativas.

Para Salanova, Cifre, Grau y Martínez (2005), la satisfacción se refiere a la sensación de bienestar que el estudiante experimenta en relación con sus estudios, lo cual implica una actitud positiva hacia la institución. Con respecto a la educación superior, cuando un estudiante decide no concluir sus estudios y abandona la carrera, significa que ante las diversas pasividades él optará por decidir cuál se ajusta a sus necesidades. A medida que el estudiante vaya superando retos y cumpliendo sus objetivos, aumentará de cierta forma su autoestima, la cual traerá como consecuencia una satisfacción. (p. 171).

En otras palabras, todo estudiante que busque superación estudiará las diferentes posibilidades a lo largo de su vida educativa, ya sea en la escuela o la universidad, siendo estas fuentes permanentes de retos y desafíos. Entonces deberá estar preparado para tomar ciertas decisiones de acuerdo al contexto en que se encuentre. A medida que este vaya creciendo y superando cada etapa de su vida, su estima irá creciendo, pues él se verá más seguro a medida que vaya avanzando de acuerdo a las metas que se proponga. También cabe la posibilidad que en un momento opte por la no continuidad de sus estudios debido a diferentes factores como el cambio de carrera, de universidad, o seguir sus estudios en otro país o por cuestiones de cambio de domicilio. Esto traerá como consecuencia la satisfacción si la decisión tomada fue suya y le trajo mejoras en su vida.



## **Satisfacción estudiantil**

Para Garduño y Flores (1999), la satisfacción del estudiante es el resultado de la educación integral en el país; entre los que se destacan: implantar las propuestas de mejora de las instituciones educativas bajo una perspectiva que pueda incidir en el nivel de capacitación de los docentes, acreditar programas de estudio y a certificar sus procesos, consolidar la evaluación interna y externa en las instituciones, fortalecer sus capacidades de planeación estratégica y favorecer una planeación efectiva de los servicios que brindan las instituciones educativas, de acuerdo con las necesidades de maestros para una educación con miras a mejorar en calidad, la que tome a su vez tome en cuenta la opinión de los estudiantes (p. 3).

En la actualidad, el sistema educativo tiene el reto de mejorar sus servicios con el fin de responder a las demandas que puedan hacer los estudiantes como parte principal de la institución, ya que sus necesidades estarán en función a las expectativas que ellos puedan tener, es decir, a lo que esperan recibir de parte de la escuela.

Según Gento y Vivas (2003, como se citó en Candelas *et al.* 2013, p.261), la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación, mientras que la satisfacción del cliente es definida por la ISO (2008) como el resultado de comparar la expectativa previa del cliente, puesta en los productos y/o servicios y en la imagen de la empresa, con el valor percibido al finalizar la relación comercial.

En este sentido, es importante que el estudiante reflexione primero acerca de su bienestar individual como un factor importante para medir su satisfacción estudiantil, muy aparte de los otros factores que intervienen en su proceso de valoración, ya que partiendo de que es un individuo con necesidades de diferente tipo, entre ellas la de cursar estudios que demanden calidad, su exigencia en este proceso es claramente marcada por el ámbito en el que se desarrolla.

Por otro lado, Long y Eamoraphan (2015) entienden que la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas es un componente que forma parte de la configuración de la calidad de vida de los mismos (p. 23).

Por lo tanto, el estudiante llamará satisfacción a todo lo que le produzca felicidad en el ámbito donde se desenvuelva, cuando sienta cierta comunión entre lo que desea y lo que obtenga mediante su experiencia en la escuela. Entonces, el estudiante sentirá que sus necesidades han sido cubiertas.

### **Calidad educativa**

Blanco (2006) menciona que debe existir una educación de calidad para todos, y esta debe afrontar las exigencias de igualdad; también debe contar con relevancia y ser pertinente. En otras palabras, los contenidos que conlleven al proceso de aprendizaje deben ser ajustados a las exigencias planteadas por la sociedad y permitan el desarrollo completo del individuo, de acuerdo al contexto en que se desenvuelva (p. 13).

De acuerdo a lo expuesto, una educación de calidad debe ser un derecho para todos sin distinción, pues se trata de un derecho universal. Esta educación debe responder a las demandas de la sociedad, de acuerdo a las necesidades específicas de cada estudiante. Esto permitirá el normal proceso de aprendizaje desarrollado en un contexto social y cultural.

Para Feigerbaum (2000), el concepto de calidad tiene que ver con la total satisfacción de las expectativas del cliente (p.11). En este sentido, las instituciones educativas deberán preocuparse por brindar un óptimo servicio, lo cual provocará la satisfacción de los usuarios y la consecuente felicidad de pertenecer a dicha institución.

Según Bolívar (2001), la calidad puede encubrir tras de sí los motivos que originan que algo tenga calidad o no la tenga. Por tal motivo, puede ser aplicado sin distinción. La calidad es una práctica que debe especificar la clase de escuela que queremos, sobre qué valores la erigiremos y cuáles serán los procesos pedagógicos a tomarse en cuenta en relación con una educación de calidad y cómo estableceremos nexos entre la calidad en la educación y el plan de la sociedad (p. 45).

Es necesario que en un primer aspecto se considere a ‘lo cualitativo’, o al menos aquellos aspectos que no son precisamente contables de aquellos procesos vividos en los establecimientos escolares. En consecuencia, los resultados obtenidos serán medidos según instrumentos estandarizados que solo darán cuenta de un aspecto de la calidad de la institución escolar, pero que no son bajo ningún punto de vista el único a considerar, puesto que solamente mostrarán el lado cualitativo.

Para Fernández, Mena y Riviere (2010), el crecimiento económico de un país deberá venir acompañado de un crecimiento de sus habitantes, puesto que el capital humano es igual de importante para el progreso que el capital físico o económico (p. 14).

La economía de un país es muy importante junto a su crecimiento y prosperidad, pero este éxito a nivel económico debería ir acompañado de un éxito en el ámbito educativo. En tal sentido, se le debería dar atención a este planteamiento, ya que existe una creciente y tal vez errada convicción económica sobre la calidad del sistema educativo de un país, pues no es el único indicador de los índices de desarrollo y bienestar logrados.

### **Enfoques teóricos sobre satisfacción estudiantil**

Existen algunas teorías que explican el proceso de satisfacción, entre ellas tenemos la teoría de los factores higiénicos y motivacionales.

#### **Los factores higiénicos**

Según Herzberg (1966, como se citó en Cavalcante, 2004, p. 108), estos factores contribuyen al proceso de satisfacción en el individuo, y tiene en cuenta los factores contextuales. Se le conocen también como factores de carácter higiénico.

Cuando los factores higiénicos son óptimos, evitan la insatisfacción. Estos influyen en la conducta, mas no logran elevar el nivel de la satisfacción de forma fundamental y

perenne. Por otro lado, son frágiles, pues se refieren a las condiciones externas que actúan en la persona en su entorno diario, tanto físicas como ambientales, el salario, las mejoras de tipo social, la organización sus normas, el monitoreo, el ambiente en donde se llevan a cabo las relaciones con los directivos, los reglamentos al interior de la empresa u organización, que promueva el desarrollo personal. Estos factores ambientales pueden generar insatisfacción.

#### Factores motivacionales

Según Herzberg (1966, como se citó en Chiavenato, 2007, p. 53), los factores responsables de la satisfacción profesional se desarrollan mejores condiciones que promuevan el interés de buscar el desarrollo personal y, por ende, una mayor motivación; caso contrario, cuando no existe el interés por mejorar debido a la falta de oportunidades, la consecuencia inmediata es la insatisfacción.

Lo manifestado hace referencia al puesto, a las tareas y a las obligaciones, lo cual produce un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad superiores a los niveles normales. Si los factores motivacionales son óptimos y promueven desarrollo a nivel personal, elevan la satisfacción y promueven una actitud positiva. Por eso se les denomina factores de satisfacción.

## Teoría de las necesidades

Según Maslow (1943, como se citó en Chiavenato, 2007, p. 51) las teorías de las necesidades tienen su motivación en el comportamiento de las personas. Se trata de un proceso interno. Maslow clasifica a las necesidades de la siguiente manera:

- Necesidades de autorrealización: Son aquellas necesidades humanas que se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Impulsan a la persona emplear su propio potencial y a desarrollarse.
- Necesidades de aprecio: Son aquellas que se relacionan con la forma en cómo la persona se ve y valora, es decir, con la autovaloración y la autoestima.
- Necesidades sociales: Son aquellas necesidades que surgen del ámbito social del individuo con los demás. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor.
- Necesidades de seguridad: Conllevan a las personas a refugiarse de un peligro inminente real o imaginario, físico o abstracto.
- Necesidades fisiológicas: Constituyen el nivel más bajo de necesidades humanas. Son necesidades innatas, como la necesidad de alimento (hambre o sed), reposo (cansancio).

## 2.2.2 Dimensiones de la variable satisfacción estudiantil

### **Dimensión 1:** Relación con la infraestructura

La efectividad de la infraestructura está relacionada con la “calidad”. Intelectuales de la educación como Dewey, Montessori y Steiner han puesto de manifiesto que la manera en que está hecha la arquitectura incita el pensamiento. En una perspectiva más moderna, el espacio está diseñado para facilitar tanto el aprendizaje colectivo como el individual, y a su vez ser funcional para la seguridad, la libertad de movimiento, comodidad y la participación activa de los estudiantes (Casassus, 2003, p. 153).

Es importante que la institución educativa brinde un servicio de acuerdo a las expectativas y requerimientos de los estudiantes. Tener una infraestructura moderna facilita el proceso de aprendizaje, ya sea de manera colectiva o individual, pues brinda la comodidad y seguridad que este requiera.

Para Garduño y Flores (1999), la infraestructura es un factor importante en la medición del nivel de satisfacción, puesto que depende mucho de la comodidad que el estudiante percibe para sentirse satisfecho (p. 5). En otras palabras, es importante que los estudiantes se desenvuelvan en ambientes amplios, cómodos y modernos para promover convivencias agradables en la escuela.

Por su parte, Cabanellas, Eslava, Fornasa, Hoyuelos, Polanco y Tejada (2005) sostienen que la idea de espacio, desde el punto de vista arquitectónico, propicia en el estudiante la libertad de desplazamiento; esto es muy importante, pues la quietud origina

una sensación de encierro, nociva para los aprendizajes. Es relevante diseñar espacios para brindar una educación que permita a los estudiantes aprender con comodidad (p.172).

Por lo tanto, es importante que la institución educativa cuente con espacios diseñados con una visión pedagógica, en donde los estudiantes puedan desenvolverse con comodidad. Se requiere que la escuela se vea como un lugar de experiencia vital del espacio arquitectónico, el cual permita brindar una educación con calidad en espacios amplios. Esta infraestructura debe cumplir con los requerimientos mínimos para que el estudiante siga su normal proceso de aprendizaje.

## **Dimensión 2:** Relación con los servicios a la institución

El servicio de apoyo académico dentro de una institución mide el grado de satisfacción de los estudiantes respecto de los distintos servicios que brinda la institución educativa a través de la biblioteca, la atención de la oficina de servicios escolares, el proceso de admisión e inscripción, el acceso a los equipos de cómputo e internet, el servicio de fotocopiado y los servicios de la cafetería (Sandoval *et al.*, 2016, p.713).

Los servicios que ofrecen las instituciones educativas adquieren importancia de acuerdo a las demandas que hagan los estudiantes en el sentido de sentirse cómodos, ya que sus necesidades se ven cubiertas. El alumno, al sentirse satisfecho con los servicios que le brinda la institución, habrá un impacto positivo como sentirse motivados al momento de estudiar.



Para Salonava *et al.* (2005), los estudiantes también pueden ver afectado su percepción sobre los servicios que recibe de su institución, sobre todo en su rendimiento académico. El estudiante entiende que las condiciones en que se encuentren las aulas, servicios que se ofrecen como la biblioteca, el contenido de los cursos la formación del personal docente, se presentan como obstaculizadores del rendimiento académico; sin embargo, bien llevados, estos elementos también pueden ser facilitadores (p.172).

El estudiante, como parte importante de este proceso en que toma parte la institución educativa y los aspectos que la conforman, desde su parte física como la infraestructura hasta la forma en cómo está regida y los servicios que ofrece, van a ayudar a que el estudiante evalúe si entre sus requerimientos y lo que recibe hay un cumplimiento por parte de la institución. En caso se cumpla, él se sentirá cómodo, lo cual se traducirá en su satisfacción.

### **Dimensión 3:** Relación con la organización institucional

Con respecto a la organización institucional, las diferentes situaciones conflictivas por las que atraviesa pueden convertirse en estrategias que fortalezcan la institución. Para que esto suceda, es fundamental el lugar del directivo, pues él toma las decisiones y plantea las políticas directivas de su institución. Por lo tanto, es importante el modo en que se establecen las demandas y expectativas mutuas, ya que cuando hay poca claridad sobre cómo están repartidas las responsabilidades, se pueden generar conflictos institucionales (Apel *et al.*, 1970, p. 6).

En otras palabras, la organización dentro de una escuela es muy importante, ya que permitirá que las estrategias empleadas y las directivas que se emplean para su orden sean de mucha ayuda al momento de solucionar algún tipo de conflicto institucional.

Por otro lado, según Montero, Villalobos y Valverde (2004), la organización institucional posee una gran importancia respecto del rendimiento académico, pues tiene que ver con la toma de decisiones, ya que pueden establecer, monitorear o variar de acuerdo a ciertos requerimientos y exigencias como, por ejemplo, los horarios en que se plantean los cursos, tamaños de grupos o los diferentes criterios de ingreso en carrera (p. 216).

Debido a la importancia que tiene la organización de una institución, sea pública o privada, se deberá contar con una difusión apropiada y que los estudiantes tengan acceso a los diferentes servicios. Por eso es importante que la organización de la institución tenga planteadas todas sus actividades, así como el manejo de sus horarios, los procesos de admisión, matrículas, sistema de pensiones y atención a los padres de familia.

Para Garduño y Flores (1999), la organización institucional obedece a un conjunto de normas que funcionan dentro de una institución en la cual se establecen rangos y jerarquías, aquellas que llevarán a propiciar un sistema ordenado que eleve el nivel de satisfacción (p .7).

En tal sentido, las organizaciones deberían llevar una normatividad en la cual se estipulen de qué manera están ordenados y su sistema de funcionamiento, con el fin de

informar para que se tengan en claro cuáles son y qué implicancias tienen en la satisfacción del cliente.

#### **Dimensión 4:** Relación proceso enseñanza-aprendizaje

Desde un punto de vista científico-técnico, se suele emplear el término instrucción porque define un proceso de enseñanza normativizado que se fundamenta en el conocimiento científico y que puede ocurrir de manera informal en cualquier ámbito de la vida humana. La enseñanza formalmente organizada, que tiene lugar en el ámbito escolar y es realizada por profesionales dentro de un sistema curricular, propone la secuencia de un desarrollo. Sin embargo, no se puede considerar a cada uno de los dos aspectos de un mismo proceso por separado, lo cual no significa que haya una relación causal sino entre ellos, puesto que la enseñanza intenta promover el aprendizaje y estudiar los procesos de enseñanza-aprendizaje como un todo (Estebaranz, 1999, p. 77).

En el ámbito escolar se considera como un todo el proceso de aprendizaje-enseñanza, ya que, si bien es cierto que se trabaja bajo un marco curricular, el cual tiene un ordenamiento ya establecido, indica que se debe seguir la sucesión ya propuesta al ser parte de un mismo proceso en el cual la enseñanza promueve el aprendizaje.

Por otro lado, Cornejo y Redondo (2001) postulan que el proceso de enseñanza aprendizaje deberá cumplir con ciertos requerimientos, como el de generar satisfacción en el estudiante, quien a lo largo de este proceso no solo ha sido receptor de información, sino que el profesor ha tenido una participación más significativa y no solamente el transmitir los contenidos, sino a favorecer aspectos motivacionales y actitudinales en los estudiantes

(p. 43).

Para Garduño y Flores (1999), la preparación y capacitación deberá ser continua, con el fin de elevar la calidad educativa que tome en cuenta las necesidades de los maestros y así favorecer la planeación efectiva de los servicios educativos que favorezca un nivel alto de satisfacción (p. 5). En otras palabras, una adecuada competencia a nivel docente elevará la calidad educativa y la formación de los estudiantes, lo cual tendrá un impacto importante en la satisfacción.

#### **Dimensión 5:** Relación con los logros personales

Mide la satisfacción de los estudiantes respecto a las calificaciones obtenidas, los conocimientos recibidos, su dominio en las técnicas de estudio, los valores morales que han desarrollado en la universidad y su complacencia en cuanto a su desarrollo integral (Sandoval *et al.*, 2016, p. 713).

El estudiante, al momento de valorar su grado de satisfacción respecto de lo que la escuela le ofrece, tomará muy en cuenta sus logros individuales que le permitan su desarrollo personal y que le otorguen las herramientas necesarias para enfrentar a este mundo globalizado, en el cual necesita estar dotado de ciertas capacidades, preparación y buen desempeño, tanto en el aspecto personal como académico.

Para Rodríguez, Fita y Torrado (2004, como se citó en Garbanzo, 2007, p. 46), los logros alcanzados son exactos y accesibles al momento de valorar el rendimiento

académico, asumiendo en el caso de que las notas sean reflejo de los logros académicos al que el estudiante ha llegado en los distintos elementos del aprendizaje, que contienen aspectos personales, académicos y sociales.

Por último, los logros de los estudiantes dependen mucho de su esfuerzo. Si el estudiante se prepara y estudia, los resultados de sus notas reflejarán ese esfuerzo; por lo tanto, se sentirá bien consigo mismo, tendrá un buen rendimiento académico, aumentará su autoestima y sentirá mayor seguridad a nivel personal.

### **III. VARIABLES**

### **3.1 Identificación de variables**

**Variable:** Satisfacción estudiantil

**Dimensiones:**

- Relación con la infraestructura
- Relación con los servicios de la institución
- Relación con la organización institucional
- Relación proceso enseñanza-aprendizaje
- Relación con los logros personales

### **3.2. Descripción de variables**

#### **3.2.1 Definición conceptual**

**Variable 1: Satisfacción estudiantil**

La satisfacción del estudiante es el resultado de la educación integral en el país; entre los que se destacan la aplicación de propuestas de mejora en las instituciones educativas, bajo una perspectiva que pueda incidir en el nivel de capacitación de los docentes; la acreditación de programas de estudio, la certificación de procesos y la consolidación de la evaluación interna y externa en las instituciones; el fortalecimiento de las capacidades de planeación estratégica y la planeación efectiva de los servicios de educación que brindan las instituciones educativas de acuerdo con las necesidades de los maestros. Todos estos elementos entran en juego cuando se trata de implementar una educación de calidad, la

misma que debe tomar en cuenta en todo momento la opinión de los estudiantes (Garduño y Flores, 1999, p. 3).

### **3.2.2. Definición operacional**

La satisfacción estudiantil es una secuencia de aspectos que perciben los estudiantes al momento de evaluar una decisión en torno a sus necesidades en el ámbito educativo. Estas incluyen las siguientes dimensiones: a) infraestructura; b) servicios de la institución; c) organización institucional; d) proceso enseñanza-aprendizaje; e) logros personales. Todas las dimensiones mencionadas se han considerado en el desarrollo de esta investigación.



Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos por dimensión	Nivel y rangos por variable	
Satisfacción estudiantil	La satisfacción del estudiante es el resultado de la educación integral en el país; entre los que se destacan: implantar las propuestas de mejora de las instituciones educativas bajo una perspectiva que pueda incidir en el nivel de capacitación de los docentes, acreditar programas de estudio y a su certificar su procesos, consolidar la evaluación interna y externa en las instituciones ,fortalecer sus capacidades de planeación estratégica y favorecer una planeación efectiva de los servicios de educación que brindan las instituciones educativas de acuerdo con las necesidades de maestros para una educación con miras a mejorar en calidad ,a su vez tomando en cuenta la opinión de los estudiantes. (Garduño y Flores, 1999, p. 3).	La satisfacción estudiantil es una secuencia de aspectos que se perciben al momento de evaluar una decisión en torno a necesidades en el ámbito educativo que incluye, pero sin condicionarse a las siguientes dimensiones: a) Infraestructura; b) Servicios de la institución; c) Organización institucional; d) Proceso enseñanza-aprendizaje; e) Logros personales, se consideró 5 dimensiones en el desarrollo de esta investigación (Garduño y Flores,1999).	Infraestructura	*Comodidad de las instalaciones. *Adecuadas instalaciones. *Seguridad en las instalaciones.	1,2,3,	2= Siempre 1= A veces 0= Nunca	Alta = 5-6 Regular =3- 4 Baja = 0- 2		
			Servicios de la institución	*Buen servicio bibliotecario. *Adecuado funcionamiento de la sala de cómputo. *Adecuada atención del personal de biblioteca, cómputo y limpieza	4,5,6,7	2= Siempre 1= A veces 0= Nunca	Alta = 7-8 Regular =4- 6 Baja = 0- 3		
			Organización institucional	*Facilidad de comunicación con los docentes. *Acción tutorial. *Facilidad de comunicación con el personal administrativo.	8,9,10,11,12	2= Siempre 1= A veces 0= Nunca	Alta = 8-10 Regular =5- 7 Baja = 0- 4	Alta = 29- 40 Regular =15- 28 Baja = 0- 14)	
			Proceso enseñanza-aprendizaje	*Metodología de enseñanza. *Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes. *Incorporación de nuevas tecnologías	13,14,15,16		Alta = 7-8 Regular =4- 6 Alta = 7-8		
			Logros personales				2= Siempre 1= A veces 0= Nunca		
				*Facilidades que ofrece la I. E. para un adecuado desarrollo de formación personal. *Acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación. *Formación de habilidad y rasgos personales.	17,18,19,20,		2= Siempre 1= A veces 0= Nunca	Alta = 7-8 Regular =4- 6 Baja = 0- 3	

Tabla1. Operacionalización de las variables

## **IV. MARCO METODOLÓGICO**

## **4.1. Tipos y diseño de investigación**

### **4.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica y tuvo un enfoque cuantitativo. Su desarrollo parte de una idea que se va demarcando y delimitando; de allí se desprenden los objetivos e interrogantes de la variable, la cual es materia de estudio (Hernández, 2010, p. 4).

La presente investigación determinó el nivel de satisfacción en estudiantes del VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa particular San Juan de Dios de Los Olivos, 2017. En tal sentido, esta investigación se apoya en el nivel descriptivo, debido a que primero describe la variable, la que luego se procede a entender e interpretar.

### **4.1.2. Diseño de investigación**

El diseño es no experimental. Acerca de este tipo de diseño, Hernández *et al.* (2010) señalan que se trata de “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149).

Sobre el corte transversal, Hernández *et al.* (2010) señalan que “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.151).

El esquema del diseño no experimental, descriptivo seguido será:

M -----> OX

Dónde:

OX= Observación de la variable satisfacción estudiantil

M = Muestra

## 4.2. Población y muestra

### 4.2.1 Población:

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Para el caso de la presente investigación, la población estuvo conformada por 40 estudiantes del VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa particular San Juan de Dios de Los Olivos, 2017.

La siguiente tabla demuestra la distribución de la población:

Tabla n.º 2. *Población*

<b>Institución educativa</b>	<b>Grado</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
	3.º	11	36.8 %
San Juan de Dios de	4.º	15	39 %
Los Olivos	5.º	14	23 %
		40	100 %

Fuente: Registros de la institución educativa.

#### **4.2.2 Muestra**

No fue necesario trabajar con muestra, debido a que se trabajó con toda la población de estudiantes del VII ciclo de la institución educativa particular San Juan de Dios de Los Olivos, 2017.

### **4.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **4.3.1 Técnica**

Para recopilar los datos de la variable Satisfacción estudiantil, se utilizó la técnica de la encuesta. Al respecto, Méndez (2008) indica que esta técnica se hace mediante formularios, a través de los cuales se pueden aplicar a aquellos problemas que pueden investigarse mediante métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta conlleva el peligro de la subjetividad y, por tanto, la presunción de hechos y situaciones por quien responda. Por tal razón, quien recolecta información a través de ella tomará en cuenta dicha situación (p. 252).

#### **4.3.2 Instrumento**

La presente investigación empleó como instrumento al cuestionario, a través del cual tuvimos acceso a la recolección de datos cuantitativos de la variable que se está analizando. También se usó la escala politómica en la elaboración de un cuestionario de 20 preguntas. Se redactó una ficha técnica para detallar el contenido del cuestionario.

La tabla n.º 3 muestra las escalas de rango de la variable

**Tabla n.º 3**

*Escalas de rango de la variable*

<b>Valoración</b>	<b>Escala</b>
0 – 14	nivel bajo
15– 28	nivel regular
29- 40	nivel alto

Fuente: Elaboración propia.

### **Ficha técnica**

Nombre:	Cuestionario del nivel la satisfacción estudiantil
Autora:	Liliana Santos Pérez, 2017
Objetivo:	Describir el nivel de satisfacción en estudiantes del VII ciclo de la institución educativa particular San Juan de Dios de Los Olivos
Lugar de aplicación:	Institución educativa particular San Juan de Dios de Los Olivos
Forma de aplicación:	Directa
Duración de la aplicación:	20 minutos
Descripción del instrumento:	El instrumento consta de cinco dimensiones y hace un total de 20 ítems.

Tabla n.º 4

*Dimensiones de la variable satisfacción estudiantil.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
1. Infraestructura	3
2. Servicios de la institución	4
3. Organización institucional	5
4. Proceso enseñanza-aprendizaje	4
5. Logros personales	4
Total	20

Los ítems del instrumento de las variables en estudio serán medidos mediante escala de Likert, como se muestra a continuación:

Siempre	2
A Veces	1
Nunca	0

#### **4.4. Validación y confiabilidad del instrumento**

##### **4.4.1 Validez del instrumento:**

El instrumento diseñado para la variable fue sometido a la validez respectiva. Al respecto, Hernández, *et al.* (2014) indican que “la validez se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende someter a medición; de la misma manera, puede tener diferentes tipos de evidencia relacionadas al contenido, al criterio y al constructo” (p. 201).

Tabla n.º 5

*Expertos que validaron el instrumento*

Experto	Grado	Suficiencia
Mgtr. Edith E. Gómez Tarazona	Magíster	Sí hay suficiencia
Mgtr. Mariela Oliver Meza	Magíster	Sí hay suficiencia
Mgtr. José O. Garcia Tarazona	Magíster	Sí hay suficiencia

**4.4.2 Confiabilidad del instrumento**

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2003) manifiesta que “los resultados se obtienen por medio de una prueba que se repite a un mismo sujeto o grupo de individuos en tiempos cortos; finalmente, debe obtenerse una correlación en las puntuaciones para considerarse confiable como instrumento” (p. 69).

Es un coeficiente de fiabilidad cuyos puntajes oscilan entre 0 y 1. Los resultados cercanos al 0 presentan una baja o nula confiabilidad y los cercanos a la unidad evidencian una alta confiabilidad. Existen diversas técnicas existentes; sin embargo, proponemos el siguiente mediante el alfa de Cronbach para escalas politómicas en el instrumento.

Fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach



$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,794	20

Tabla n.º 6

*Confiabilidad del instrumento*

Instrumento	Alfa de Cronbach
Cuestionario satisfacción estudiantil	0.79

Fuente: Prueba piloto.

Para interpretar los resultados del alfa de Cronbach, se establece la siguiente escala:

-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad

De acuerdo a los resultados, el instrumento indica una fuerte confiabilidad y se procederá a aplicar a la población en estudio.

#### 4.5. Procedimientos de recolección de datos

Procedimos a la elaboración del cuestionario para la medición del nivel de satisfacción estudiantil, el cual posee 20 ítems aprobados por dos expertos. Luego se aplicó el instrumento de estudio con el objetivo de recolectar la información acerca de la variable y dimensiones de investigación, actividad que se realizó de acuerdo a las siguientes etapas:

- Primera etapa: Se emitió una solicitud a los directivos de la institución para la aplicación de la encuesta a los alumnos de la institución educativa privada San Juan de Dios del distrito Los Olivos.
- Segunda etapa: Aceptada la solicitud, se hizo las coordinaciones correspondientes para definir el día que se iba a llevar a cabo la aplicación de la encuesta a los estudiantes, concretándose para el día viernes 16 de junio de 2017.
- Tercera etapa: Nos presentamos, en el día y la hora acordados, para la aplicación de la encuesta a los alumnos del séptimo ciclo. Se dio inicio a las 9:00 a. m. y concluyó a las 9: 20 a. m.
- Cuarta etapa: Se les detalló las instrucciones para el llenado adecuado de la encuesta. Al término de ello, se procedió a la entrega de los cuestionarios a cada estudiante.
- Quinta etapa: Una vez finalizado el tiempo estimado, se procedió al recojo de las encuestas a las 9:23 a. m. Luego se realizó el conteo y la suma de los puntos según las preguntas contestadas de la encuesta. Posteriormente, se ingresó los resultados a una hoja de cálculo del programa Excel, creando una base de datos, los cuales

serán trabajados en SPSS. Las escalas de puntuación a utilizarse fueron: nivel alto (40-29), nivel regular (28-15) y nivel bajo (14-0). Se procedió a la calificación y tabulación de los datos y su respectivo procesamiento para obtener los resultados requeridos.

#### **4.6. Método de análisis de datos**

Finalmente, se analizarán los datos a través del programa estadístico SPSS versión 22 en español; de esta manera se podrán obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales fueron mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación.

## **V. RESULTADOS**

## 5.1 Descripción de resultados

En el presente capítulo procederemos a evidenciar los resultados de la investigación realizada, la cual se propuso evidenciar el grado de satisfacción de los estudiantes del VII ciclo nivel secundario de la institución educativa particular San Juan de Dios del distrito Los Olivos, 2017.

### 5.1.1 Resultados de las dimensiones

#### Infraestructura

Como se observa en la tabla n.º 7, los niveles de satisfacción escolar respecto a la infraestructura de la institución educativa indican que del 100% de los estudiantes, el 47 % menciona que la infraestructura como un servicio educativo es de nivel regular, mientras que el 45 % manifiesta que se encuentra en un nivel alto y solo un 7,5 % (3 estudiantes) respondieron que es de nivel bajo.

Tabla n.º 7

*Distribución de frecuencias de la infraestructura como satisfacción estudiantil*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	3	7,5	7,5	7,5
Regular	19	47,5	47,5	55,0
Alta	18	45,0	45,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

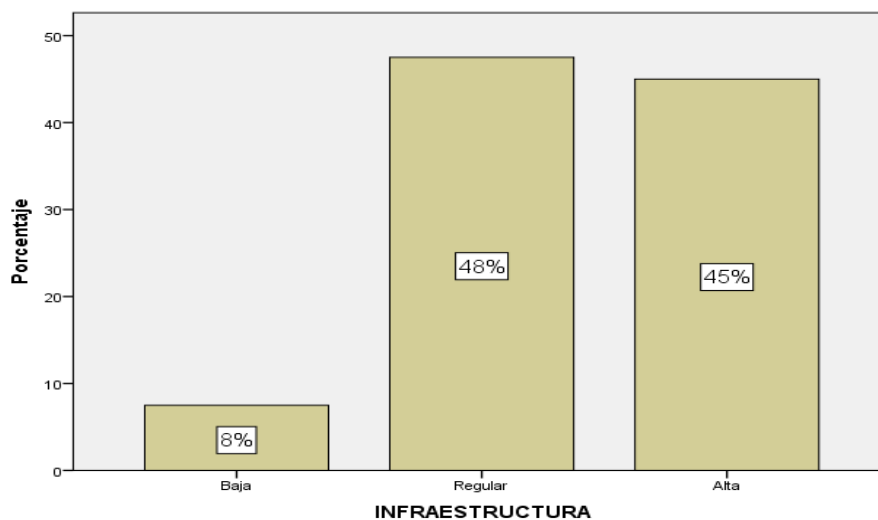


Figura n.º 1: Niveles de satisfacción estudiantil respecto de la infraestructura

### Servicios de la institución

Como se observa en la tabla n.º 8, los niveles de servicios de la institución como satisfacción estudiantil indican que del 100% de los estudiantes, el 50 % menciona que los servicios de la institución educativa es de nivel regular, el 32 % manifiesta que se encuentra en un nivel alto, y solo un 17,5 % declara que es de nivel bajo.

Tabla n.º 8

*Distribución de frecuencias de los servicios de la institución como satisfacción escolar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	17,5	17,5	17,5
	Regular	20	50,0	50,0	67,5
	Alta	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

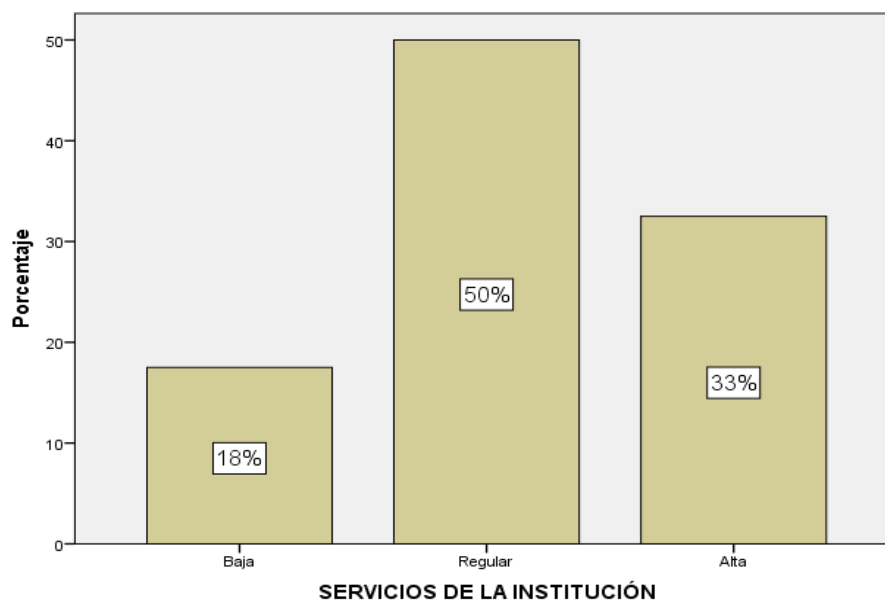


Figura n.º 2: Niveles de satisfacción respecto a los servicios e la institución

### Organización institucional

Como se observa en la tabla n.º 9, los niveles de satisfacción escolar respecto de la organización institucional nos indica que del 100% de los estudiantes, el 57 % percibe que la organización institucional educativa es de nivel alta, el 37,5 % menciona que se encuentra en un nivel regular y solo un 5 % declara que es de nivel bajo.

Tabla n.º 9

*Distribución de frecuencias de la organización institucional como satisfacción escolar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	5,0	5,0	5,0
	Regular	15	37,5	37,5	42,5
	Alta	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

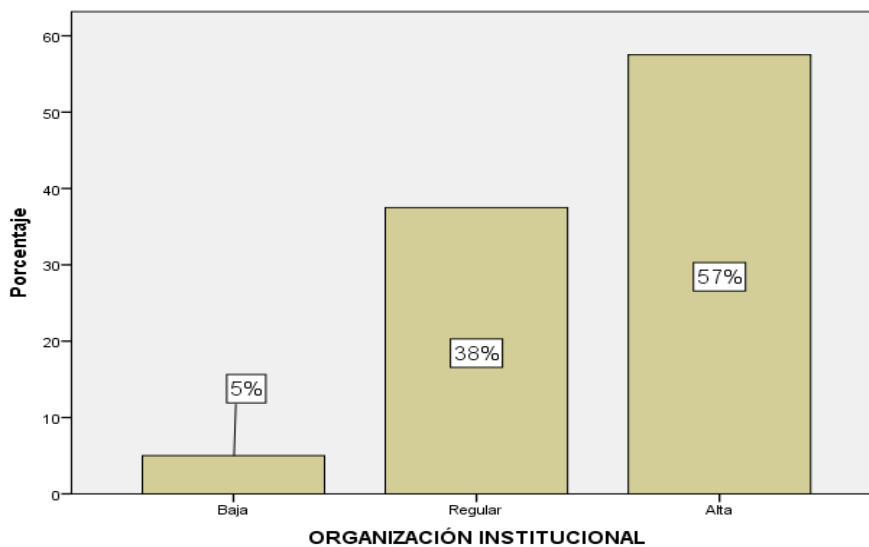


Figura n.º 3: Niveles de satisfacción respecto a la organización institucional

### Proceso de enseñanza aprendizaje

Como se observa en la tabla n.º 10 sobre el proceso de enseñanza aprendizaje como satisfacción escolar, los resultados indican que del 100% de los estudiantes, el 65 % menciona que los procesos de enseñanza aprendizaje son de nivel regular, el 25 % manifiesta que se encuentra en un nivel alto y solo un 10 % declara que es de nivel bajo.

Tabla n.º 10

*Distribución de frecuencias del proceso de enseñanza aprendizaje como satisfacción estudiantil*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	10,0	10,0	10,0
	Regular	26	65,0	65,0	75,0
	Alta	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



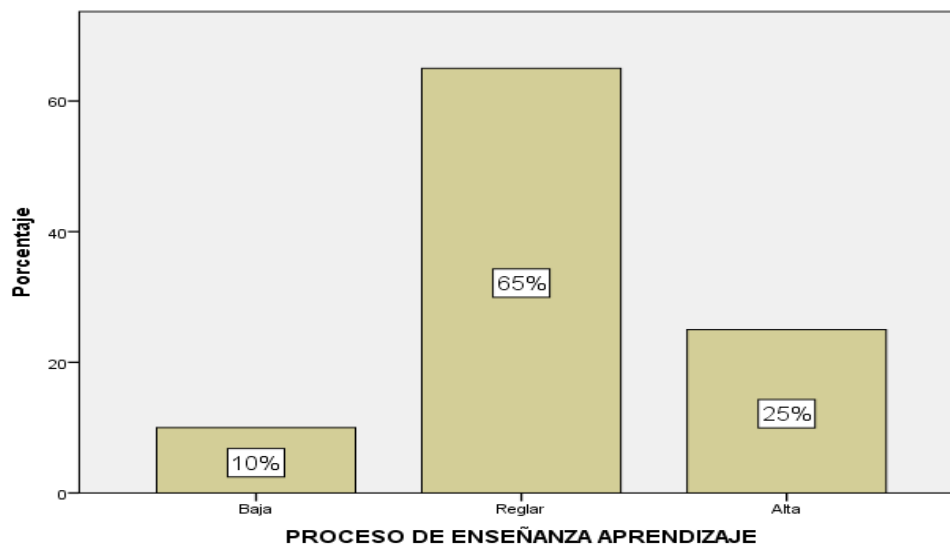


Figura n.º 4: Niveles de satisfacción respecto al proceso de enseñanza aprendizaje

### Logros personales

Como se observa en la tabla n.º 11 sobre los niveles de satisfacción escolar respecto de logros personales, los resultados indican que del 100% de los estudiantes encuestados, el 57,5 % menciona que la satisfacción sobre logros personales que incentiva la institución es de nivel regular, mientras que el 32,5 % aduce que se encuentra en un nivel bajo y solo un 10 % declara que es de nivel alto.

Tabla n.º 11

*Distribución de frecuencias de logros personales como satisfacción escolar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	32,5	32,5	32,5
	Regular	23	57,5	57,5	90,0
	Alta	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

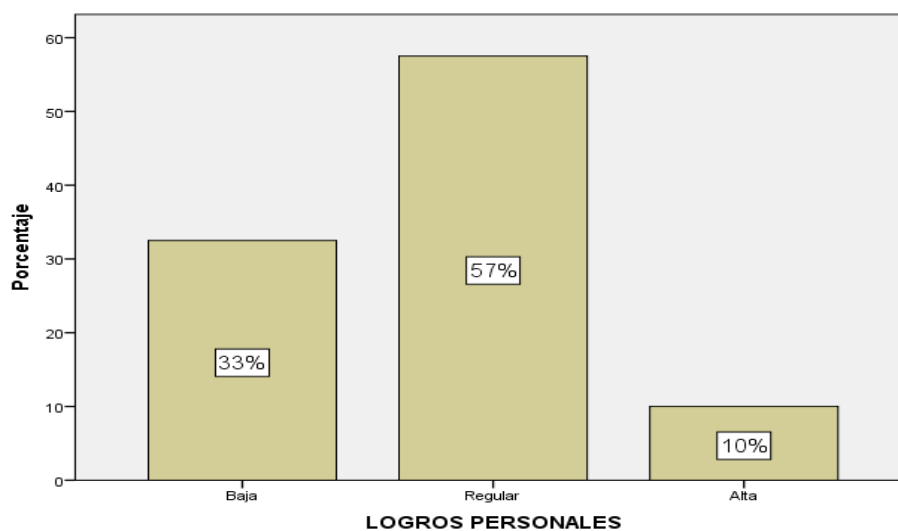


Figura n.º 5: Niveles de satisfacción escolar respecto a logros personales.

### 5.1.2 Resultados de la variable

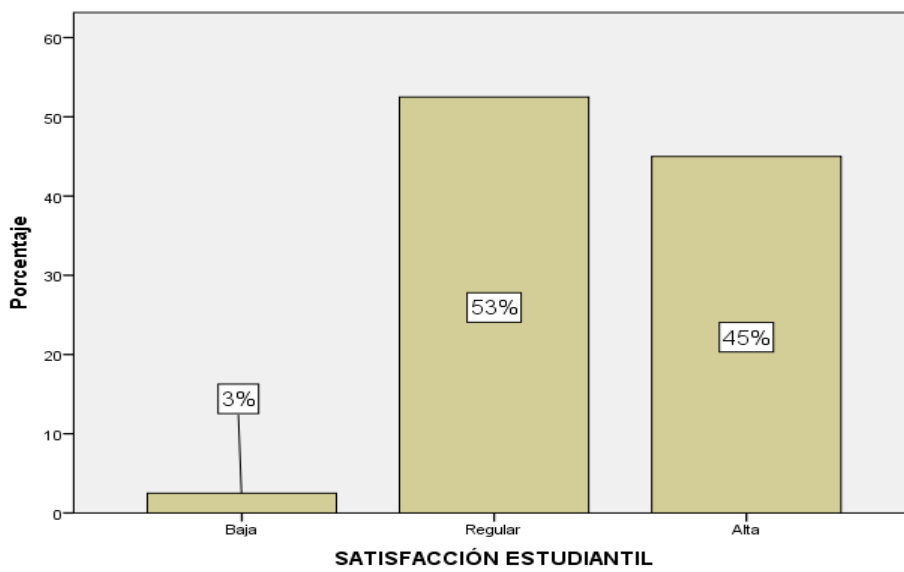
#### Satisfacción estudiantil

Como se observa en la tabla n.º 12 sobre los niveles de satisfacción estudiantil en general, los resultados indican que del 100% de los estudiantes encuestados, el 53 % sienten que su satisfacción es de nivel regular, el 45 % menciona que su satisfacción es de nivel alto y solo un 3 % presenta una satisfacción baja.

Tabla n.º12

*Distribución de frecuencias de la satisfacción estudiantil en la institución educativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	3,0	3,0	3,0
	Regular	21	52,5	52,5	55,5
	Alta	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura n.º 6: Niveles de satisfacción estudiantil*

## **VI. DISCUSIÓN**

## Discusión de resultados

La finalidad de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción estudiantil en estudiantes del VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa particular San Juan de Dios de Los Olivos, 2017.

En la presente investigación se recurrió a la aplicación de un cuestionario para los alumnos, con el fin de determinar el nivel de satisfacción estudiantil, para lo cual se tuvo en cuenta la escala valorativa politómica. El instrumento ha sido elaborado por la autora.

Los resultados referentes a la medición del nivel de satisfacción estudiantil en la figura n.º 6 muestran que el 53% de los estudiantes alcanzaron un nivel de satisfacción regular. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Pedraja-Rejas *et al.* (2013), cuyos hallazgos respecto del nivel satisfacción estudiantil es regular; para ello, es importante que la institución en la que se encuentran estudiando cuente con una normativa clara y se aplique por igual para todos, lo que traerá como resultado un incremento en el nivel de satisfacción del alumnado.

De acuerdo con la investigación llevada a cabo por Comezaña (2013) respecto de los resultados referentes a la dimensión Infraestructura, el 45% obtiene los mismos resultados al de nuestra investigación. De esta manera, el 45% de los alumnos sienten que cuentan con ambientes y medios físicos apropiados para su aprendizaje, lo cual es un referente importante de satisfacción para el estudiante.

De acuerdo a las investigaciones de la presente investigación, el 32% de los estudiantes se sienten satisfechos con los servicios de la institución, manifiestan que es importante que la institución brinde buenos servicios. Estos resultados contrastan con los hallados por Garduño y Flores (1999), quienes encontraron que para los estudiantes tiene mucha importancia esta dimensión y entendieron que afecta directamente su nivel de satisfacción.

Por otro lado, la investigación llevada a cabo por Alfaro (2016) respecto de los resultados de la dimensión Organización institucional, el 57% no coincide con los resultados de la presente investigación, puesto que los estudiantes, a pesar de sentirse bien asistiendo a la escuela y que los profesores manifiesten buen trato, no se encuentran muy satisfechos respecto de la organización de los cursos y de la institución.

De acuerdo a la investigación realizada por Falcón (2016) en cuanto a las dimensiones de proceso enseñanza-aprendizaje e infraestructura, sus resultados no coinciden con los hallados en la presente investigación, puesto que estas dimensiones representan un nivel alto de satisfacción (63%), según el cual los estudiantes perciben que el desempeño docente y su proceso de aprendizaje son importantes, al igual que los ambientes con los que cuenta la institución, los cuales deben ser apropiados para llevar a cabo este proceso.

Los resultados de la presente investigación (32,5%), respecto de la dimensión logros personales, difieren de los resultados presentados por Corymayhua (2011), en cuya investigación los estudiantes afirmaron que poseen un nivel muy bajo en su capacidad emocional, lo que dificulta el desarrollo de sus logros personales.

Finalmente, podemos mencionar que los resultados de la presente investigación tienen una validez interna en cuanto a la población y contexto donde se llevó a cabo, debido a que servirá como referente para la institución en pos de implementar las mejoras pertinentes con el fin de elevar el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes del nivel secundaria.

## Conclusiones

De acuerdo con los hallazgos mostrados en la presente investigación, podemos concluir lo siguiente:

### Primera

De acuerdo al objetivo general sobre los niveles de satisfacción estudiantil los resultados indican que del 100% de los estudiantes encuestados, el 53 % sienten que su satisfacción es de nivel regular, el 45 % menciona que su satisfacción es de nivel alto y solo un 3 % presenta una satisfacción baja.

### Segunda

De acuerdo al objetivo específico 1, respecto de la dimensión infraestructura el 48 % menciona que la infraestructura como un servicio educativo es de nivel regular, mientras que el 45 % manifiesta que se encuentra en un nivel alto y solo un 8 % respondieron que es de nivel bajo.

### Tercera

De acuerdo al objetivo específico 2, se muestra como resultado que la dimensión servicios de la institución se ubica en el nivel regular con el 50% de los estudiantes, el nivel alto de satisfacción con el 33% y el 18% con nivel bajo.

### Cuarta

De acuerdo al objetivo específico 3, se puede concluir que la dimensión organización institucional se ubica en el nivel regular con el 38% de estudiantes, mientras que el 57% se ubica en el nivel alto y solo un 5% en el nivel bajo.



**Quinta**

De acuerdo al objetivo específico 4, se puede concluir que la dimensión proceso enseñanza-aprendizaje se ubica en el nivel regular con el 65% de estudiantes, mientras que el 25% se ubica en el nivel alto y solo un 10% en el nivel bajo.

**Sexta**

De acuerdo al objetivo específico 5, se muestra como resultado que la dimensión logros personales se ubica en el nivel regular con el 57% de estudiantes, mientras que el 33% se ubica en el nivel alto y solo un 10% en el nivel bajo.

## **Recomendaciones**

### **Primera**

Los directivos de la institución educativa deben considerar un sistema de evaluación periódica a nivel técnico para el mejoramiento de sus instalaciones, en donde el alumno se sienta cómodo en su aula y con los materiales adecuados para su aprendizaje.

### **Segunda**

Fomentar la participación del alumnado dentro de las acciones o planes de mejora programando asambleas de aula, en las que el estudiante pueda emitir sus opiniones con el fin de que la institución eleve la calidad de sus servicios.

### **Tercera**

Se debe considerar la posibilidad de utilizar instrumentos de evaluación parecidos para ser usados como un medio de apoyo en los sistemas de monitoreo y mejora respecto de la organización y su eficiencia.

### **Cuarta**

Promover las competencias de los docentes mediante cursos de capacitación que establezcan estrategias para mejorar el aprendizaje de los estudiantes, y que estos últimos se sientan satisfechos respecto de la capacidad de sus docentes.

### **Quinta**

Se recomienda que las tecnologías de información estén actualizadas; de esta manera, el alumno sentirá que su institución educativa está a la vanguardia en tecnología, lo cual se traducirá en un incremento de su satisfacción y el desarrollo de logros.

## Referencias

- Alfaro, J., Guzmán, J., Reyes, F., García, C., Varela, J. y Sirlopú, D. (2016). Satisfacción Global con la Vida y Satisfacción Escolar en Estudiantes Chilenos. *Revista Psyche*, 25(2), 24-46. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96749326002>>
- Apel, M. Cuberes, M., Rodríguez, E., Harf, D. y Azzerboni, R. (1970). *La educación en los primeros años*. Buenos Aires: Novedades Educativas.
- Blanco, R. (2006). La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela de hoy. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación*, 3(4), 1-15. Recuperado de <https://revistas.uam.es/reice>.
- Bolívar, A. (2001). *La calidad en educación: ¿Qué alternativas tiene la izquierda?* Barcelona: Interamericana.
- Cabanellas, I., Eslava, C. Fornasa, W., Hoyuelos, A., Polanco, R. y Tejada, M. (2005). *Territorios de la infancia: Diálogos entre arquitectura y pedagogía*. Barcelona: Graó.
- Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejias, A., Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución mexicana. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial*. 5(9), 261-274. Recuperado de <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/2595>
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México D.F: McGraw-Hill.
- Casassus, J. (2003). *La escuela y la desigualdad*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.

- Cavalcante, J. (2004) *Satisfacción en el trabajo de los directores de Escuelas Secundarias Públicas de Bahía, Brasil* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>.
- Comezana, M. (2013). *La gestión tutorial según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado de [http://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/664/3/comezana\\_ka](http://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/664/3/comezana_ka)
- Corimayhua, A. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Lima. Recuperado de <http://investigacion.upeu.edu.pe/conacin/data/uploads/programaconacin.pdf>
- Cornejo, R. y Redondo, J. (2001). El Clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media. *Revista Última Década*, 15(9), 11-52. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22362001000200002](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22362001000200002)
- Cuervo, M. (1993). La calidad de vida: juicios de satisfacción y felicidad como indicadores actitudinales de bienestar. *Revista de Psicología Social*, 8(1). 101-110.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México D. F.: McGraw Hill.
- Estebaranz, A. (1999). *Didáctica e innovación curricular*. España: Universidad de Sevilla.
- Falcón, M. (2006). Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria. *Revista Conciencia*, 1(1). 49-55.

- Feigerbaum, A. (2000). *Total quality control*. México D. F.: Editorial Continental.
- Fernández, M., Mena, L. y Riviere, J. (2010). *Fracaso y abandono escolar en España*. Madrid: Colección Estudios Sociales.
- Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1). 43-63.
- Garduño, L. y Flores, A. (1999). Satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las Escuelas Normales del Estado de Puebla. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 8(4). Recuperado de <https://www.comie.org.mx/v1/revista/portal.php?idm=es&sec=SC05>
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 2(12).16-26. Recuperado de <http://Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElSEUE-2972060.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D. F.: McGraw-Hill Editores.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. New York: Cleveland World.
- Long, L. y Eamoraphan, S. (2015). A study of the relationship between school climate and students' -school life satisfaction in Wu Han China-Britain International School. *Scholar*, 23 (7). Recuperado de <https://www.academia.ed>
- Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation*. New York: Start Publishing.

Montero, E., Villalobos, J. y Valverde, A. (2007). Factores institucionales, pedagógicos, psicosociales y sociodemográficos asociados al rendimiento académico en la universidad de Costa Rica: un análisis multinivel. *Relieve*, 2(13). 215-234.  
Recuperado de [http://www.uv.es/RELIEVE/v13n2/RELIEVEv13n2\\_5.pdf](http://www.uv.es/RELIEVE/v13n2/RELIEVEv13n2_5.pdf)

Méndez, C. (2003). *Metodología*. México D. F.: Limusa.

Ministerio de Educación del Perú. (2015). *Evaluación censal de estudiantes*. Recuperado de <http://umc.minedu.gob.pe/evaluacion-censal-de-estudiantes-ece-2015/>

Pedraja-Rejas, L. Rodríguez-Ponce, E., Rodríguez, P., Ganga, F. y Villegas, F. (2016). Determinantes del grado de satisfacción de los estudiantes en sus colegios: un estudio exploratorio desde Chile. *Interciencia*, 41(6). 401-416. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5600229>

Rodríguez, S., Fita, E., y Torrado, M. (2004). El rendimiento académico en la transición secundaria-universidad. *Revista de Educación*, 334. 391-414. Recuperado de [http://www.revistaeducacion.educacion.es/re334/re334\\_22.pdf](http://www.revistaeducacion.educacion.es/re334/re334_22.pdf)

Salanova, M., Cifre, E, Grau, R., y Martínez, I. (2005). Antecedentes de la autoeficacia en profesores y estudiantes universitarios: un modelo causal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2(21),159-176.

Sandoval, M., Surdez, E., Domínguez, D. (2016). Logro personal: factor inherente a la satisfacción estudiantil universitaria. *Opción*, 13(32). 704-724.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de investigación científica*. México D. F.: Limusa.

Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista Electrónica de Psicología Científica*, 4(16). Recuperado de <http://psicologiacientifica.com>.

## **APÉNDICES**



## Apéndice A: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria en la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017

POBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con la infraestructura de la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con los servicios de la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en relación con la infraestructura de la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en relación con los servicios en la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017.</p>	<p><b>VARIABLES: 1</b> Satisfacción estudiantil</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Infraestructura</p> <p>Servicios en la institución</p> <p>Organización institucional</p> <p>Proceso enseñanza-aprendizaje</p> <p>Logros personales</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica sustantiva</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo simple</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño de la investigación es no experimental</p> <p><b>Metodología:</b> Método descriptivo</p>	<p><b>Población:</b> N= 40</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

<p>Olivos, 2017?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con la organización institucional en la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con el proceso enseñanza-aprendizaje en la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017?</p> <p><b>Problema específico 5</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con los logros personales en la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en relación con la organización institucional en la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en relación con el proceso enseñanza-aprendizaje en la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017.</p> <p><b>Objetivo específico 5</b> Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en relación con los logros personales en la institución educativa privada San Juan de Dios, distrito Los Olivos, 2017.</p>				
--	---	--	--	--	--

## Apéndice B: Instrumento de medición

### SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

#### INSTRUCCIONES

Estimado estudiante, de acuerdo con su percepción y objetividad, le pedimos que responda el siguiente cuestionario sobre la satisfacción estudiantil que brinda su institución de manera honesta, precisando que la información que nos brinde será anónima, marcando con una (x)

<b>Dimensión : Infraestructura</b>				
<b>N.º</b>	<b>COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES</b>	<b>SIEMPRE (2)</b>	<b>A VECES (1)</b>	<b>NUNCA (0)</b>
01	¿Te sientes cómodo/a con las instalaciones de tu institución educativa?			
02	¿Las aulas cuentan con ventilación e iluminación natural?			
03	¿Sientes que las instalaciones y edificaciones de la Institución Educativa son seguras en caso de sismo?			

<b>Dimensión : Servicios de la institución</b>				
<b>Nº</b>	<b>BUEN SERVICIO BIBLIOTECARIO</b>	<b>SIEMPRE (2)</b>	<b>A VECES (1)</b>	<b>NUNCA (0)</b>
04	¿La Institución Educativa cuenta con el servicio de biblioteca que satisface mis requerimientos?			
05	¿La sala de cómputo cuenta con los implementos necesarios para desarrollar mi aprendizaje?			
06	¿El personal que labora en sala de cómputo ofrece un buen trato a los estudiantes?			
07	¿El personal de limpieza se muestra comunicativo y brinda un buen trato?			

<b>Dimensión: Organización institucional</b>				
<b>N.º</b>	<b>FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON LOS DOCENTES</b>	<b>SIEMPRE (2)</b>	<b>A VECES (1)</b>	<b>NUNCA (0)</b>
08	¿El docente promueve que los estudiantes participen en las clases?			
09	¿Cuándo acudo al director para expresarle un problema o fastidio, él sabe escucharme?			
10	¿Recibo apoyo por parte del tutor en mis tareas académicas?			
11	¿Frente a un problema serio suelo acudir al servicio de orientación y tutoría?			
12	¿Soy bien recibido por los directivos cuando acudo a presentar una queja o problema?			

<b>Dimensión: Proceso enseñanza-aprendizaje</b>				
<b>N.º</b>	<b>METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA</b>	<b>SIEMPRE (2)</b>	<b>A VECES (1)</b>	<b>NUNCA (0)</b>
13	¿Te agrada el método de enseñanza del docente?			
14	¿El docente fomenta el trabajo en grupos?			
15	¿El docente tiene dominio de tema?			
16	¿El docente incorpora material audiovisual, radio, internet, proyector, para el desarrollo de sus clases?			

<b>Dimensión: Logros personales</b>				
<b>N°</b>	<b>ACCESO A DIVERSAS MANIFESTACIONES CULTURALES Y DE RECREACIÓN</b>	<b>SIEMPRE (2)</b>	<b>A VECES (1)</b>	<b>NUNCA (0)</b>
17	¿La institución fomenta acceso de salida a actividades culturales?			
18	¿La institución promueve actividades de recreación?			
19	¿La institución fomenta becas del idioma inglés?			
20	¿La institución brinda apoyo en materiales a los alumnos destacados?			

## Apéndice C: Validación de expertos



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
	<b>DIMENSIÓN 1. INFRAESTRUCTURA</b>								
1	Te sientes cómodo/a con las instalaciones de tu Institución Educativa	✓		✓		✓			
2	Las aulas cuentan con ventilación e iluminación natural.	✓		✓		✓			
3	Sientes que las instalaciones y edificaciones de la Institución Educativa son seguras en caso de sismo.	✓		✓		✓			
	<b>DIMENSIÓN 2. SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN</b>	SI	No	SI	No	SI	No		
4	La Institución Educativa cuenta con el servicio de biblioteca que satisface mis requerimientos.	✓		✓		✓			
5	La sala de cómputo cuenta con los implementos necesarios para desarrollar mi aprendizaje	✓		✓		✓			
6	El personal que labora en sala de cómputo ofrece un buen trato a los estudiantes.	✓		✓		✓			
7	El personal de limpieza se muestra comunicativo y brinda un buen trato.	✓		✓		✓			
	<b>DIMENSIÓN 3 ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL</b>	SI	No	SI	No	SI	No		
8	El docente promueve que los estudiantes participen en las clases.	✓		✓		✓			
9	Cuando acudo al director para expresarle un problema o fastidio, él sabe escucharme.	✓		✓		✓			
10	Recibo apoyo por parte del tutor en mis tareas académicas.	✓		✓		✓			
11	Frente a un problema serio Suelo acudir al servicio de orientación y tutoría.	✓		✓		✓			

12 Soy bien recibido por los directivos cuando acudo a presentar una queja o problema.		SI	No	SI	No	SI	No
DIMENSION 4 : PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE							
13	Me agrada el método de enseñanza del docente.	✓		✓		✓	
14	El docente fomenta el trabajo en grupos.	✓		✓		✓	
15	El docente tiene dominio de tema.	✓		✓		✓	
16	EL docente incorpora material audiovisual, radio, internet, proyector, para el desarrollo de sus clases.	✓		✓		✓	
DIMENSION 5: LOGROS PERSONALES		SI	No	SI	No	SI	No
17	La Institución fomenta acceso de salida a actividades culturales.	✓		✓		✓	
18	La Institución promueve actividades de recreación.	✓		✓		✓	
19	La Institución fomenta becas del idioma inglés.	✓		✓		✓	
20	La Institución brinda apoyo en materiales a los alumnos destacados.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Paola Cecilia Quiroga Haza DNI: 4.884.228

Especialidad del validador: Coordinador de la educación

..... de ..... del 20.....  
  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL**

Nº	DIMENSIÓN 1. INFRAESTRUCTURA	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1. INFRAESTRUCTURA	Te sientes cómodo/a con las instalaciones de tu Institución Educativa	✓		✓		✓		
2		Las aulas cuentan con ventilación e iluminación natural.	✓		✓		✓		
3		Sientes que las instalaciones y edificaciones de la Institución Educativa son seguras en caso de sismo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN	La Institución Educativa cuenta con el servicio de biblioteca que satisface mis requerimientos.	✓		✓		✓		
4		La sala de cómputo cuenta con los implementos necesarios para desarrollar mi aprendizaje	✓		✓		✓		
5		El personal que labora en sala de cómputo ofrece un buen trato a los estudiantes.	✓		✓		✓		
6		El personal de limpieza se muestra comunicativo y brinda un buen trato.	✓		✓		✓		
7	DIMENSIÓN 3 ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL	El docente promueve que los estudiantes participen en las clases.	✓		✓		✓		
8		Cuando acudo al director para expresarle un problema o fastidio, él sabe escucharme.	✓		✓		✓		
9		Recibo apoyo por parte del tutor en mis tareas académicas.	✓		✓		✓		
10		Frente a un problema serio Suelo acudir al servicio de orientación y tutoría.	✓		✓		✓		
11									



12	Soy bien recibido por los directivos cuando acudo a presentar una queja o problema.	SI	No	SI	No	SI	No
<b>DIMENSION 4 : PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE</b>							
13	Me agrada el método de enseñanza del docente.	✓		✓		✓	
14	El docente fomenta el trabajo en grupos.	✓		✓		✓	
15	El docente tiene dominio de tema.	✓		✓		✓	
16	EL docente incorpora material audiovisual, radio, internet, proyector, para el desarrollo de sus clases.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 5: LOGROS PERSONALES</b>							
17	La Institución fomenta acceso de salida a actividades culturales.	✓		✓		✓	
18	La Institución promueve actividades de recreación.	✓		✓		✓	
19	La Institución fomenta becas del idioma inglés.	✓		✓		✓	
20	La Institución brinda apoyo en materiales a los alumnos destacados.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Gonzalo Jarque DNI: 10.332233

Especialidad del validador: .....

..... de Julio del 2013...  
  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1. INFRAESTRUCTURA</b>								
1	Te sientes cómodo/a con las instalaciones de tu Institución Educativa	✓		✓		✓		
2	Las aulas cuentan con ventilación e iluminación natural.	✓		✓		✓		
3	Sientes que las instalaciones y edificaciones de la Institución Educativa son seguras en caso de sismo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2. SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN</b>								
4	La Institución Educativa cuenta con el servicio de biblioteca que satisface mis requerimientos.	✓		✓		✓		
5	La sala de cómputo cuenta con los implementos necesarios para desarrollar mi aprendizaje	✓		✓		✓		
6	El personal que labora en sala de cómputo ofrece un buen trato a los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	El personal de limpieza se muestra comunicativo y brinda un buen trato.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL</b>								
8	El docente promueve que los estudiantes participen en las clases.	✓		✓		✓		
9	Cuando acudo al director para expresarle un problema o fastidio, él sabe escucharme.	✓		✓		✓		
10	Recibo apoyo por parte del tutor en mis tareas académicas.	✓		✓		✓		
11	Frente a un problema serio Suelo acudir al servicio de orientación y tutoría.	✓		✓		✓		

12	Soy bien recibido por los directivos cuando acudo a presentar una queja o problema. DIMENSIÓN 4 : PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	✓	SI	No	SI	No	SI	No
13	Me agrada el método de enseñanza del docente.	✓	✓		✓		✓	
14	El docente fomenta el trabajo en grupos.	✓	✓		✓		✓	
15	El docente tiene dominio de tema.	✓	✓		✓		✓	
16	El docente incorpora material audiovisual, radio, internet, proyector, para el desarrollo de sus clases. DIMENSIÓN 5: LOGROS PERSONALES	✓	SI	No	SI	No	SI	No
17	La Institución fomenta acceso de salida a actividades culturales.	✓	✓		✓		✓	
18	La Institución promueve actividades de recreación.	✓	✓		✓		✓	
19	La Institución fomenta becas del idioma inglés.	✓	✓		✓		✓	
20	La Institución brinda apoyo en materiales a los alumnos destacados.	✓	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: M<sup>tr</sup> Sr. Sarvia Toranzo, Jari Dávila DNI: 40.13.1259

Especialidad del validador: Metodología de enseñanza

12 de Julio del 2017

*[Firma]*  
M<sup>tr</sup> Sr. Sarvia Toranzo

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## Apéndice D: Base de datos

4	VARIABLE	SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL																								
5	Dimensión	D1: INFRAESTRUCTURA				D2: SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN					D3: ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL						D4: PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE					D5: LOGROS PERSONALES				
6	SUJETOS	I.1	I.2	I.3	Total	I.4	I.5	I.6	I.7	total	I.8	I.9	I.10	I.11	I.12	Total	I.13	I.14	I.15	I.16	Total	I.17	I.18	I.19	I.20	Total
7	1	1	2	1	4	0	2	1	1	4	2	1	2	0	1	6	1	1	1	1	4	1	1	0	0	2
8	2	1	0	2	3	2	2	1	2	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	1	1	0	1	3
9	3	2	1	1	4	1	1	1	0	3	2	2	1	0	0	5	2	1	1	1	6	2	2	0	1	5
10	4	1	1	2	4	0	1	1	0	2	1	2	1	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	0	0	2
11	5	1	1	2	4	2	1	1	2	6	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5
12	6	2	1	1	4	2	2	2	2	8	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7
13	7	1	2	1	4	1	2	0	0	3	1	1	1	1	0	4	1	0	0	2	3	1	0	0	1	2
14	8	2	2	2	6	1	2	2	1	6	1	2	2	2	2	9	2	1	1	2	6	2	2	0	1	5
15	9	1	2	1	4	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	1	1	1	1	4	1	1	0	0	2
16	10	1	1	1	3	1	2	2	1	6	1	2	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	0	1	1	3
17	11	1	2	2	5	1	1	2	0	4	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	6	0	0	0	1	1
18	12	1	1	0	2	2	2	2	2	1	7	2	1	2	1	7	2	1	2	1	6	2	2	0	1	5
19	13	0	2	1	3	0	2	2	0	4	2	1	1	2	0	6	2	1	2	2	7	2	1	0	1	4
20	14	1	2	0	3	0	2	2	1	5	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	0	1	3
21	15	0	2	2	4	1	1	0	1	3	1	1	0	2	2	6	1	1	2	1	5	2	2	0	1	5
22	16	1	1	2	4	0	2	2	2	1	5	1	2	2	1	8	1	0	1	1	3	1	1	0	0	2
23	17	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	2	2	1	1	8	1	1	2	2	6	1	2	0	1	4
24	18	1	2	2	5	0	1	1	1	3	2	0	1	2	1	6	2	1	2	1	6	0	1	0	1	2
25	19	1	2	2	5	1	2	2	1	6	1	2	0	1	1	5	1	1	1	1	4	2	2	0	1	5
26	20	2	2	2	6	2	2	2	2	1	7	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6
27	21	2	2	2	6	1	2	2	1	6	2	1	2	1	2	8	2	1	1	1	5	1	1	1	2	5
28	22	2	2	2	6	2	2	2	1	7	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	8	1	2	0	1	4
29	23	1	2	2	5	2	2	2	2	8	1	2	2	2	1	8	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5
30	24	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	2	1	2	9	1	2	1	1	5	2	2	0	1	5
31	25	2	1	2	5	2	2	2	1	7	2	1	2	2	1	8	2	1	2	1	6	2	1	0	1	4
32	26	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6
33	27	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	2	1	1	2	8	2	1	2	2	7	1	2	0	1	4
34	28	2	2	2	6	1	2	2	2	7	1	2	2	1	1	7	2	2	2	1	7	1	0	0	1	2
35	29	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	2	0	1	4	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0
36	30	1	0	1	2	1	1	1	0	3	2	1	2	1	1	7	1	0	1	1	3	0	1	1	1	3
37	31	2	1	1	4	0	2	2	2	6	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	1	1	6
38	32	1	2	1	4	1	2	2	1	6	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6
39	33	2	1	2	5	0	2	2	2	6	2	2	1	1	2	8	1	1	1	1	4	2	2	0	1	5
40	34	1	2	1	4	1	2	2	0	5	1	2	2	1	1	7	2	1	2	1	6	2	2	0	1	5
41	35	2	2	1	5	1	2	1	2	6	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5
42	36	1	1	2	4	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7
43	37	1	2	1	4	0	2	2	1	5	2	2	1	0	2	7	1	2	2	1	6	2	1	0	1	4
44	38	1	2	2	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7
45	39	1	2	1	4	1	2	2	0	5	2	2	2	1	2	9	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7
46	40	2	1	2	5	1	1	2	2	6	1	2	2	0	2	7	1	1	2	1	5	2	2	0	1	5





## Apéndice F: Constancia

**“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”**



**SAN JUAN DE DIOS DE LOS OLIVOS**

**UGEL 02**

**CONSTANCIA**

**LA QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA “SAN JUAN DE DIOS DE LOS OLIVOS” DEL  
DISTRITO DE LOS OLIVOS.**

**HACE CONSTANCIA QUE:**

La Docente Liliana Santos Perez identificada con D.N.I. 40131799, ha realizado una encuesta sobre Satisfacción estudiantil en las aulas de 3ero, 4to y 5to grado del nivel de secundaria de nuestra Institución el día viernes 16 de junio de 2017 a las 09:00 am.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 16 de junio de 2017.

  
DIRECCION  
DIRECTORA

Ana Luisa Yupanqui Zambrano

## Apéndice G: Ficha de corrector de estilo



### CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE TEXTO

Sres.  
Universidad César Vallejo

Dejamos constancia de haber realizado la corrección de texto:

Tesis	<i>Satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa privada San Juan de Dios de Los Olivos, 2017</i>
presentada por	Liliana Santos Pérez

En el proceso de corrección del texto se han considerado los siguientes aspectos:

- Ortografía y sintaxis
- Norma APA para citado de fuentes

Lima, 17 de diciembre de 2017





Mgtr. José López Mauricio

Código: 296-2017

www.educarnos.org    informes@educarnos.org  
Lima, Perú    tel. (51) 975308686    RPM +789114