



El centro de recursos tecnológicos y la satisfacción
estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de
Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en administración de la educación

AUTORA:

Br. Pamela Jackelyn Inacio Osore

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **INACIO OSORES, PAMELA JACKELYN**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

EL CENTRO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1163 DEL CERCADO DE LIMA, 2018

Fecha: 23 de agosto de 2018

Hora: 9:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Segundo Pérez Saavedra

Firma:

SECRETARIO: Dr. José Víctor Quispe Atuncar

Firma:

VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Mejorar la redacción APA
- Revisar los tablos
- Mejorar la discusión

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios, a Jesús y a la Virgen María, por el amor y apoyo incondicional que me brindan. A mi esposo Aldo por el inmenso amor que me brinda a diario que me da la fuerza para afrontar el camino de la vida y salir adelante en lo que me he propuesto. A mi hija Nadia quien me ha comprendido y brindado su apoyo en este proceso educativo y de mi vida.

Agradecimientos

Agradezco primero a Dios todo poderoso por todas las bendiciones que me brinda, por permitirme culminar mis estudios de post – grado.

A mi querida hija, Nadia, que ha sido pilar clave de mi vida.

A mis Amigas, Carmen Tapahuasco, Ruth Miranda y Jessica Medianero, porque siempre me han apoyado y porque sé que siempre lo harán.

A los docentes de la UCV, que a lo largo de mi vida académica han contribuido en mi formación profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Pamela Jackelyn Inacio Osores identificado con DNI N°40048770, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “El centro de recursos tecnológicos y la Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima, 2018” presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, agosto 2018

Firma

Pamela Jackelyn Inacio Osores.
DNI: 40048770

Presentación

Señores miembros del jurado:

Se presenta la tesis titulada “El centro de recursos tecnológicos y la Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación.

Se resaltó que la selección de personal es importante ya que consiste en elegir a la persona correcta para el momento determinado, con la finalidad de obtener un desempeño alineado a metas de la organización, además de que la selección no es un procedimiento aislado de la provisión de personal.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

La autora.

Índice

CARÁTULA	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	vii
RESUMEN	
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	x
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	43
1.5. Justificación del estudio	43
1.6. Hipótesis	44
1.7. Objetivos	45
II. MÉTODO	44
2.1. Diseño de investigación	45
2.2. Variables, operacionalización	46
2.3. Población y muestra	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5. Métodos de análisis de datos	53
2.6. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	55
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	72

VI. RECOMENDACIONES	75
VII REFERENCIAS	77
ANEXOS	81
Artículo científico	82
Matriz de consistencia	89
Instrumentos	92
Matriz de datos	98
Validez de los instrumentos	102
Autorización	
Otros: Constancia de Registro Proyecto de Tesis	

Índice de tablas

Tabla 1	48
Operacionalización de los Recursos Tecnológicos.	
Tabla2	49
Operacionalización de Satisfacción Estudiantil.	
Tabla 3	54
Niveles de confiabilidad.	
Tabla 4	58
<i>Distribución Uso adecuado de los materiales tecnológicos, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.</i>	
Tabla 5	59
<i>Distribución del Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.</i>	
Tabla 6	60
<i>Distribución Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.</i>	
Tabla 7	61
<i>Distribución Recursos tecnológicos, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.</i>	
Tabla 8	62
<i>Distribución Actividad de la enseñanza, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.</i>	
Tabla 9	63
<i>Distribución Organización académica, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.</i>	
Tabla 10	64
<i>Distribución Infraestructura y servicio escolar, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.</i>	
Tabla 11	65
Distribución Satisfacción estudiantil en el Institución educativa 1163 del mercado de Lima.	

Tabla 12	66
<i>Recursos tecnológicos y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.</i>	
Tabla 13	67
<i>Uso adecuado de los materiales tecnológicos y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.</i>	
Tabla 14	68
<i>Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.</i>	
Tabla 15	69
Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.	

Resumen

La presente investigación titulada “El centro de recursos tecnológicos y la Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima.

La investigación obedece a un tipo sustantivo y diseño no experimental, transversal, cuya variable es el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil, la población con que cuenta este centro educativo es de 200 estudiantes está ubicado en la urbanización de planeta del cercado de Lima. Cuya muestra es de 120 estudiantes del nivel primario habiéndose utilizado un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Fueron evaluados por tres profesionales especialistas en investigación quienes aportaron para la mejora del instrumento de evaluación, para conocer los resultados de procedió a trasladar los datos al programa SPSS.

Luego del análisis, interpretación de los resultados y contrastación de la hipótesis, se concluyó que: si existe relación del centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil.

Palabras claves: recursos tecnológicos y satisfacción estudiantil.

Abstract

The present investigation entitled "The center of technological resources and student satisfaction in the educational institution 1163 of the Lima fence 2018", had as objective to determine the relationship that exists between the center of technological resources and the student satisfaction in the educational institution 1163 of the fenced in lima.

The research is due to a substantive type and non-experimental, transversal design, whose variable is the center of technological resources and student satisfaction, the population that has this educational center is 200 students is located in the urbanization of the fenced planet of Lima. Whose sample is 120 primary school students having used a questionnaire as a data collection instrument.

They were evaluated by three research professionals who contributed to the improvement of the evaluation instrument, to know the results of proceeding to transfer the data to the SPSS program.

After the analysis, interpretation of the results and testing of the hypothesis, it was concluded that: if there is a relationship between the center of technological resources and student satisfaction.

Keywords: technological resources and student satisfaction.

I. Introducción

1. Realidad Problemática.

La globalización mundial en el uso de la tecnología en la actividad humano, se ha globalizado en todo el mundo generando una gran revolución digital en nuestra vida diaria ocupando un espacio importante en la educación, transformándolo en un proceso sistemático donde el alumno es el protagonista dando paso a la creatividad, facilidad de investigar, desarrollar habilidades de autoconocimiento dejando atrás los aprendizajes tradicionales e incorporando la tecnología en la educación despertando el interés positivamente en el estudiante mejorando la actividad académica, aumentando la eficiencia y la productividad en el aula. Podemos mencionar que la tecnología y la educación se han convertido en aliados inseparables en beneficio de la educación.

Según el Minedu (2001) el gobierno peruano analizo la posibilidad de insertar la tecnología en las escuelas peruanas dando inicio a un proyecto llamado plan Huascarán que consistió en dotar de laptop XO a cada estudiante con acceso a Internet, el plan Huascarán se ejecutó en las zonas rurales con 101 colegios habilitados con antenas parabólicas con capacidad retransmisora y receptora. Mientras las zonas urbanas marginales como Lima, se ejecutaría posteriormente. De acuerdo con la Resolución Ministerial N°0339-2009-ED, el artículo 80 de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, establece que las funciones del MINEDU (Ministerio de Educación), es planificar programas nacionales de aprovechamiento de nuevas ciencias tecnológicas de la comunicación e información, disponer y ordenar la implementación con los órganos institucionales de su jurisdicción.

En el artículo 1° de la ley N°29109, Ley que aprueba un crédito para reforzar el presupuesto del sector público para el año fiscal 2007, para adquirir laptops dirigidas a los estudiantes de los centros educativos estatales, se prescribe que el presupuesto aprobado en dicha norma, será destinado a las compras de equipos para el Programa “Una Laptop por Niño”, se autoriza al MINEDU, tramitar el documento pertinente para el convenio de cooperación; que para el proyecto “Una Laptop por Niño” en su inicio, ha venido desarrollando la atención prioritaria a las escuelas públicas unidocentes y multigrado del nivel primaria; que se considera como

necesidad estratégica extender la utilidad del servicio de la ciencia tecnológica a los centros educativos estatales. Que para estos efectos el Ministerio de Educación en el marco de proporcionar estrategias autoriza la utilización de recursos tecnológicos en las escuelas públicas del nivel primaria, hacia la ejecución para el Programa “Una Laptop por Niño se estima pertinente establecer los Centros de Recursos Tecnológicos (CRT) como herramientas de apoyo para el desarrollo curricular.

A nivel institucional el centro educativo 1163 del cercado de Lima cuenta con un Centro Recursos Tecnológicos (CRT) es un aula educativa constituida por material tecnológico donde se desarrolla las clases de diferentes áreas curriculares de la comunidad educativa del nivel primario. El CRT, esta implementado con equipos portátiles laptops XO, kit de robótica educativa, proyectores multimedia, computadoras convencionales, equipos de sonido (buffer, parlantes) e internet todo ello con el propósito de desarrollar las competencias y habilidades de los estudiantes del nivel primaria. Actualmente el centro de recursos tecnológicos CRT, no atiende al 100% a los estudiantes en su horario establecido de cada nivel debido a que se le asigna al docente encargado de CRT, otras funciones administrativas y al cubrimiento de aula cuando falta los docente de aula, cerrando el centro de recursos tecnológicos (CRT) e incumpliendo con el cumplimiento del horario escolar.

1.2 Trabajos Previos

Internacionales

Leiva (2018) en su tesis titulada “Recursos Tecnológicos para el rendimiento académico en la asignatura de ciencias naturales propuesta: Diseño de un software”. Tesis para optar el grado de licenciado en ciencias de la educación de la universidad de Guayaquil - Ecuador propuso como objetivo de esta investigación determinar la ausencia de los recursos tecnológicos y el rendimiento académico de los estudiantes en la asignatura de ciencias naturales de la Unidad Fiscal Ciudad de Esmeraldas, mediante un estudio bibliográfico y de campo para diseñar un software educativo. El tipo de investigación es descriptivo con un enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo; su muestra fue constituida por una autoridad, un personal administrativo, 2 docentes y 89 estudiantes un total de 93 personas de la Unidad Educativa Fiscal ciudad de

Esmeralda, con la participación del director, docentes y estudiantes se concluyó que la determinación en la visión de la enseñanza del recinto educativo de implementar una metodología de carácter tecnológico y sus diferentes recursos que posee, con el fin de mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de octavo año de educación básica superior, quienes conforman la unidad educativa están en total acuerdo que los recursos tecnológicos son necesarios y hay que buscar mejorar con el fin de que la educación sea óptima con todos sus requerimientos físicos o intangibles como pueden ser la utilización de software personalizados. También se evidencia la escasa técnica en cuanto al mantenimiento de los equipos informáticos de institución educativa.

Guaypatin (2013) en su trabajo de investigación “Utilización de Recursos Tecnológicos en el desarrollo de competencias en matemática en los estudiantes del Básico común de la Universidad técnica de Cotopaxi”. Tesis para optar el grado de magister en docencia matemática de la universidad técnica de Ambato, ciudad de Ambato – Ecuador, propuso como objetivo establecer la importancia de la utilización de los Recursos Tecnológicos en el desarrollo de competencias en matemáticas en los estudiantes del Básico Común de la Universidad Técnica de Cotopaxi. El tipo de investigación es exploratoria y descriptiva con un enfoque cualitativo, su muestra fue de 100 personas entre estudiantes y docentes. Se concluyó realizó que la utilización de los Recursos Tecnológicos en los Básicos Comunes de la Universidad Técnica de Cotopaxi en Matemáticas para el desarrollo de competencias es muy limitada debido al desconocimiento por parte de los estudiantes y maestros, esta situación ha llevado a que los docentes en sus clases de matemáticas utilicen muy poco estos recursos. En cuanto al nivel de desarrollo de competencias en matemáticas de los estudiantes del Básico Común de la Universidad Técnica de Cotopaxi se verificó que en realidad es muy bajo. Puesto que su educación ha sido tradicionalista, los métodos utilizados por parte de los profesores tienen deficiencias debido a la limitada capacitación y a un pobre resultado el proceso de enseñanza aprendizaje de conocimiento.

Valencia (2014) en su tesis titulada “Competencias en TIC, Rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la

modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Diferencias por género”. Tesis para optar el grado de doctor en administración de la universidad de salamanca facultad de educación de la ciudad de Salamanca – España, propuso como objetivo analizar comparativamente a los alumnos que cursan la Maestría en Administración en la modalidad presencial y en la modalidad virtual, en relación a la percepción sobre la acción docente, las condiciones de la docencia, satisfacción y competencias en TIC, rendimiento académico dentro del ambiente de aprendizaje según su género. El tipo de investigación que realizó es mixta, pues incorpora técnicas cualitativas y cuantitativas; su muestra fue un total de 243 estudiantes, de los cuales 175 acuden a la modalidad presencial, 68 cursan virtual, 65 profesores, 52 presencial y 13 en modalidad virtual. Por lo cual se concluyó que si hay diferencia, con respecto a la percepción sobre las acciones docente, las condiciones de la docencia, competencias TIC, rendimiento académico, y satisfacción en el entorno de aprendizaje, entre los estudiantes que cursan la Maestría de administración en las modalidades presencial y virtual y también hay diferencia en dicha percepción derivadas del género. La cual se comprueba parcialmente, debido a que si bien, se presentan diferencias significativas en algunos de los ítems que conforman cada categoría hay otros indicadores en los que la diferencia no es significativa al comparar las respuestas por modalidad y por género.

Domingo, Chacón y Burgos (2013) en su tesis titulada “Los recursos tecnológicos y las tecnologías de información y la comunicación aplicadas a la educación especial en Ammán (Jordania)”. Tesis para optar el grado de doctor en educación de la universidad de granad ciudad de Granada – España, propusieron como objetivo conseguir una visión panorámica de la situación de la educación especial en Jordania y la aplicación de nuevas tecnologías a este tipo de educación. El tipo de investigación es cuantitativa su población fue de 686 profesores de Educación Especial en la ciudad de Ammán, aplicando la fórmula estadística del muestreo aleatorio simple sin reemplazo se ha recogido 199 cuestionarios por tanto califica como muestra, concluyeron que el sistema educativo de Jordania con su implementación de las tecnologías de la información y comunicación pretende aumentar las competencias digitales de los alumnos para que puedan desenvolverse

en la sociedad actual de la información. Sin embargo, no se da importancia a la aplicación de estas competencias a otras materias educativas, la aplicación de estas TIC en educación ordinaria y especial se pretende generalizar en los limitados recursos económicos con que cuenta el Estado de Jordania, su uso a todas las aulas, en el grado que se vea necesario de modo que las aulas ordinarias contengan ordenadores y dispositivos de impresión y escáner, video, tv, etc., y las aulas especiales tendrán además dispositivos necesarios para cada tipo de discapacidad. Sin embargo, estos recursos tecnológicos son limitados por la humilde economía del estado en cuestión.

Fernández (2017) en su tesis titulada “Satisfacción, motivación y rendimiento del discente de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato en la asignatura de Educación Física y con los centros educativos”. Tesis para optar el grado de doctor en ciencias de la educación de la universidad de granada ciudad de Granada país de España, propuso como objetivo de esta investigación analizar la relación entre la satisfacción, motivación y el clima de aprendizaje en función del rendimiento académico del discente y de las competencias del profesorado, el diseño de investigación ha sido de tipo descriptivo no experimental. La muestra estuvo compuesta por un total de 890 adolescentes estudiantes de EF (442 hombres y 448 mujeres), con una edad media de 15.49 años (DT = 1.79). Pertenecientes a cinco centros públicos y privados de Educación secundaria Obligatoria de la Región de Murcia y la Región de Alicante, se concluyó que las competencias del docente en EF tienen gran repercusión en la satisfacción del discente en la escuela y en la vida. Para ello es necesario que estos sean profesionales en su trabajo, accesibles al estudiante, dispongan de gran variedad metodológica educativa, se muestren con confianza, empáticos, con capacidad de respuesta y de resolución, sensibles, no directivos pero si firmes en sus decisiones, pudiendo mejorar así los resultados del informe PISA, tan preocupantes en el sistema educativo español, el docente de EF influyo en la importancia y utilidad que el estudiante otorga a la EF, en los climas de aprendizaje orientados a la maestría y a la aprobación social También se encontraron diferencias entre las variables estudiadas en función del género y la edad del discente.

1.2.2 Nacionales

Tello (2015) en su tesis titulada “Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro (CRI-CENTRO)”. Tesis para optar el grado de Doctor en ciencias de la educación de la universidad nacional del centro, ciudad de Huancayo – Perú, propuso como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI Centro), el método que se empleó para realizar esta investigación fue el método descriptivo dado que el investigador valiéndose de la observación directa o indirecta intenta conocer los aspectos más importantes de el o los fenómenos, el diseño del trabajo de investigación fue descriptiva comparativo partiendo de dos o más investigaciones descriptivas simples, esto es recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar el fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, el tipo de población fue conformada por estudiantes de las carreras profesionales de enfermería, Ingeniería Civil, Administración e Ingeniería de Sistemas de las Universidades: Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), Universidad Peruana Los andes (UPLA), Universidad Continental (UC), Universidad Nacional de Huanavelica (UNH) y Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL) con un total de 1000 estudiantes universitarios, se concluyó que el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las universidades del CRI Centro, Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), Universidad Peruana los Andes (UPLA), Universidad Continental Nacional Herminia Valdizán de Huánuco (UNHEVAL), se encuentran en el NIVEL SATISFECHO. Los resultados encontrados han permitido identificar los aspectos deficitarios y aspectos más destacados, así como las dimensiones de calidad que presentan mayores y menores niveles de satisfacción en las universidades y carreras estudiadas lo cual permitirá proponer un plan de mejora continua de calidad educativa universitaria.

Eyzaguirre (2015) en su tesis titulada “Expectativa y satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el Año 2015”. Tesis para optar el grado de doctor en educación de la universidad privada de Tacna ciudad de

Tacna – Perú, tuvo como objetivo Determinar la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, el diseño de investigación fue una descriptiva correlacional, la población estuvo constituida por 5, 289 estudiantes matriculados en la Universidad Privada de Tacna en 6 facultades y 20 carreras. La muestra está conformada por 350 estudiantes, tamaño muestral calculado con la tabla de FISHER - Arkin – Coltón con un + - 5% de margen de error, concluyó que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015, presentaron un nivel de satisfacción moderado, por el servicio académico recibido. Destacan las dimensiones Enseñanza y organización académica. También se ha identificado la existencia de una relación directa y muy significativa entre la expectativa y la satisfacción por el servicio académico que brindó la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del 2015.

Chávez (2016) en su tesis titulada “Nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de reclamos de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci – 2016”. Tesis para optar el grado de administrador de la universidad privada Leonardo Da Vinci de la ciudad de Trujillo – Perú, propuso como objetivo describir la satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de reclamos de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci – 2016. El tipo de investigación es descriptiva con un enfoque cuantitativo por el uso del método de recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, su población está constituida por estudiantes del octavo, noveno y décimo ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, que hayan sido atendidos en el servicio de reclamos o que alguna vez hayan presentado un reclamo la investigación concluyo que los elementos tangibles dl servicio de reclamos, el 23% de los estudiantes se encuentran satisfechos, a diferencia del 77% de estudiantes que se encuentran muy satisfechos, respecto a la fiabilidad del servicio de reclamos el 100% de estudiantes se encuentran muy satisfechos.

León (2013) en su tesis titulada “Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en estudiantes del VII ciclo de dos Instituciones Educativas del Callao”. Tesis para optar el grado de Maestro en educación de la universidad de San Ignacio de Loyola, ciudad de Lima – Perú, tuvo como objetivo comparar el nivel de uso de la tecnología de la información y comunicación en los estudiantes del VII ciclo de dos instituciones educativas del Callao. El tipo de investigación que realizó responde al tipo de investigación descriptiva y su diseño es descriptiva comparativa, la cual permitirá conocer el nivel de uso de las tecnologías en los estudiantes del VII ciclo de la I.E. A, en comparación de la I.E. B, la población de esta investigación está constituida por 771 estudiantes del VII ciclo (3ro, 4to, y 5to grado de educación secundaria) de ambas I. E. Los participantes se encuentran en el nivel socioeconómico medio y sus edades promedian entre 13 y 17 años. Las conclusiones de este trabajo de investigación es que los estudiantes que participaron en la investigación aprendieron a usar la computadora e internet principalmente por ellos mismos. a través de amigos y por el profesor del colegio. Las actividades que con mayor frecuencia hacen con internet es buscar información, comunicarse, bajar música y jugar. Así mismo el acceso y uso de las Tic en el aula de innovación implementada de la institución educativa A. posiblemente influya en el mayor o buen uso de las Tic para el aprender de la tecnología y con la tecnología algunas habilidades tecnológicas. Los resultados de la investigación comprueban que se encontró mayor nivel de uso de las tecnologías en los estudiantes de la I.E. A (AIP implementada) en comparación con los estudiantes de la I.E. B (AIP no implementada). Así mismo se puede aseverar que la gran mayoría de los estudiantes de la I.E. B tienen nivel medio del uso de las tecnologías.

Espíritu y Marroquín (2015) en tu trabajo de investigación “Nivel de uso de LAPTOP XO en la práctica pedagógica desde la perspectiva de los docentes del nivel primaria de dos instituciones educativas públicas de la UGEL N° 06 de Lima Metropolitana”. Tesis para optar el grado de Magister en Integración e Innovación de la universidad Católica de la ciudad de Lima – Perú, propuso como objetivo determinar y comparar el nivel de uso de las laptop XO en la práctica pedagógica desde la perspectiva de los docentes del nivel primaria de dos instituciones educativas públicas de la UGEL N°06 de Lima Metropolitana. El enfoque de la

investigación es cuantitativo, el nivel de la investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es comparativo. Su población está representada por 36 docentes del nivel primaria conformadas por dos instituciones educativas públicas de la UGEL N°06 de Lima Metropolitana, los investigadores de este trabajo concluyeron que ambas instituciones se encuentran en el nivel alto en relación al uso de la Interfaz de Sugar, porque los docentes lo consideran amigable, didáctico para los niños y tienen facilidades para ingresar y explorar durante las clases. Además, afirman que para hacer uso de las laptop XO ingresan principalmente a la opción hogar. Aunque, algunos docentes de la I.E "A" ingresan a la opción actividad y en el caso de los docentes de la I.E "B" ingresan a la opción vecindario. • Los docentes de la I.E "A" en un 83.3% afirman que usan las laptop XO en 1 hora pedagógica a la semana, a pesar de no contar con un ambiente del CRT, en comparación de los docentes de la I.E "B" quienes en un 55.6% aseveran que trabajan con las laptop XO sobre 2 horas pedagógicas durante la semana.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Primera variable: el centro de recursos tecnológicos.

García (2004) menciona que los recursos tecnológicos son objetos inventados y construidos por el hombre como unos recursos a la sociedad en respuesta a diversas necesidades cotidianas para solucionar diversas dificultades, la fabricación de los diversos equipos tecnológicos ha permitido cambiar las condiciones del mundo y de la vida de cada individuo, la tecnología expresa un cambio en la educación tradicional.

Por otro lado Gutiérrez (1997) dice que los recursos tecnológicos son comprendidos como herramientas de aprendizajes incorporados en su memoria como programas educativos que se utilizan apropiadamente para mejorar la calidad educativa. Los recursos tecnológicos funcionan con programas establecidos proporcionados con fines específicos en el aprendizaje de los educandos.

Duncombe y Heeks (1999) Los recursos tecnológicos se denominan a un grupo de tecnologías y equipos electrónicos donde nos concede la adquisición, producción,

almacenamiento de documentos, programas, imágenes, juegos educativos, navegador internet, música, nos permite interactuar con la tecnología de la información y la comunicación.

El Centro de Recursos de Tecnología (CRT)

Minedu (2009) El centro de recursos es un ambiente educativo creado por conjunto de recursos de tecnológicos educativos donde se lleva a cabo el desarrollo de aprendizaje y enseñanza del nivel primario. El centro de recursos tecnológicos (CRT), contiene un equipamiento primordial formado por un grupo de computadoras portátiles XO y recursos tecnológicos de robótica educativo enfocado en la creatividad, desarrollo de las competencias, razonamiento y ciencia recreativa. Estos recursos serán insertados en forma gradual.

Objetivos del centro de Recursos Tecnológicos:

DIGETE (2018) El objetivo de los centros de recursos tecnológicos es impulsar la incorporación de las tecnologías de la comunicación y la información al proceso de aprendizaje y enseñanza del estudiante y su administración y utilización pedagógicas en los centros educativos estatales.

Organizar eventos donde capaciten a los docentes de la institución sobre la aplicación de las tecnologías de la comunicación y la información.

Promover la integración tecnologías de la comunicación y la información al proceso enseñanza y aprendizaje de los estudiantes de toda la institución educativa.

Garantizar a los docentes de aula el apoyo y asesoramiento para insertar los recursos tecnológicos al desarrollo de sus clases.

Facilitar a los docentes los recursos tecnológicos como: Laptop XO y robótica educativa.

Mantener el Centro de Recursos Tecnológicos CRT en perfectas condiciones de operatividad.

Propiciar el aprendizaje a través de las interacciones pedagógicas de estudiantes de la institución educativa y los docentes con el apoyo de recursos tecnológicos y material que se dispone en el centro de recursos tecnológicos CRT.

Propiciar servicios de capacitación, asesoría y comunicación a la comunidad educativa mediante la utilización de tecnologías informáticas y material educativo ubicados dentro del ambiente del centro de recursos tecnológico CRT, para promover su desarrollo socio cultural.

Promover la capacidad creativa del estudiante.

Analizar situaciones y aplicar el pensamiento crítico y habilidades para resolver problemas reales.

Producir las Actividades Educativas utilizando Software WEDO y actividades de las laptops verdes (XO)

Promover el aprovechamiento de la red informática (internet), con fines pedagógicos.

Base Legal Del centro de Recursos Tecnológicos

Minedu (2009), Resolución Ministerial N° 0339 – 2009- 2009-ED – Lima 16 nov. 2009

CONSIDERANDO:

El inciso del artículo 80° de la ley N° 28044, Ley General de Educación, dispone entre otras funciones del Ministerio de Educación, plantear programas nacionales hacia la aplicación de la ciencia tecnológica de comunicación e información, organizando, implementando los órganos intermedios del lugar: En el artículo 1° de la

Ley N°28044, Ley que autoriza financiar el presupuesto del sector estatal para el año fiscal 2007, hacia la compra de equipos (laptops), en beneficios de los estudiantes de las instituciones públicas educativas, se prescribe que los beneficios aceptados en dicho estatuto, será asignado a la compra de equipos para el programa “Una Laptop por Niño” – OLPC. Se aprueba que el MINEDU, proceda a la contratación de contribución:

Que, el Programa “Una Laptop por Niño – OLPC en la fase preliminar, ha venido desarrollando a la atención prioritaria a las escuelas educativas públicas unidocentes y multigrado de educación primaria;

Que, se considera como necesidad estratégica extender los beneficios de la aplicación de las tecnologías de comunicación e información a las escuelas públicas de nivel primaria polidocente multigrado completo;

Que, para estos efectos el Ministerio de Educación (MINEDU), en el entorno de las estrategias de intervención con el uso de la tecnologías de comunicación e información en los centros educativos estatales de nivel primaria, como parte del Programa “Una Laptop por Niño” se estima pertinente establecer los Centros de Recursos Tecnológicos (CRT) como escenario educativo que estimula la aplicación de un conjunto de recursos como herramientas de soporte para la mejora curricular;

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 13° del estatuto de organismo las funciones del Ministerio de Educación, acepta mediante Decreto Supremo N° 006-2006-ED y sus modificatorias, el Viceministerio de Gestión Pedagógica, es el órgano responsable de recomendar políticas, objetivos y estrategias nacionales, educativas y pedagógicas, de las etapas, niveles, modalidades y formas del sistema educativo que gestiona el Ministerio de Educación, así como el uso de nuevas tecnologías en el proceso educativo;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 49° del estatuto de Organizar funciones del Ministerio de Educación (MINEDU), aprobado por el Decreto Supremo N°006 – 2006-ED y modificado por el Decreto Supremo N°016-2007-ED, la Dirección General de Tecnologías Educativas, es el órgano encargado de supervisar, ejecutar y evaluar con fines educativos, una red nacional, moderna, confiable, con acceso a todas las fuentes información, capaz de transmitir contenidos de multimedia, a efectos de mejorar la calidad educativa en zonas rurales y urbanas, asimismo, busca la integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el proceso educativo;

Que, estando a lo informado por la Unidad de Presupuesto mediante el informe Técnico contenido en la Hoja de Coordinación Interna N° 2119-2009-ME/SPE-UP; De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ley N°25762, modificado por la Ley N°26510 y el Decreto Supremo N° 006-2006-ED y sus modificatorias;

Artículo Único.- Autorizar la ejecución del Programa “Una Laptop por Niño” OLPC, en una segunda etapa mediante la estrategia de intervención definida como Centros de Recursos Tecnológicos (CRT), en los centros educativos de gestión pública de nivel primaria polidocente multigrado y polidocente completo.

Programa Una Laptop por Niño: Segunda Etapa Centros de Recursos de Tecnología – CRT

Minedu (2009) Para darle Continuidad al Programa “Una Laptop por Niño”, el Ministerio de Educación (MINEDU), ha previsto desarrollar una segunda etapa mediante los Centros de Recursos de Tecnología (CRT), esta nueva estrategia comprende la atención a instituciones educativas polidocente y multigrado completo. El objetivo es que todos los alumnos del nivel primaria tengan la oportunidad de enriquecer sus aprendizajes utilizando los recursos y la experiencia lograda en la primera etapa; así como la capacitación de docentes.

Lineamientos Pedagógicos

Los Centros de Recursos Tecnológicos comprenden los siguientes aspectos: Herramientas Tecnológicas; recursos educativos (laptops XO y materiales lúdicos) para desarrollar las competencias y habilidades del alumno aprovechando la infraestructura actual.

El acompañamiento y asesoramiento pedagógico; Habilidades y conocimientos técnicos de los profesores en la utilización de los equipos tecnológicos y los recursos lúdicos, los maestros contarán con información actualizada sobre los recursos disponibles.

Optimización del tiempo educativo; diseño de situaciones didácticas adecuadas donde se realice la integración de la tecnología en las distintas áreas curriculares, mejorando de la calidad de las sesiones de aprendizaje a través de nuevos medios de preparación y diseño de actividades y materiales.

Gestión óptima; implementación de horarios y turnos de utilización, planificación y evaluación de su utilización.

Evolución de los Recursos Tecnológicos

Sarramona (1990) Los Recursos tecnológicos utilizan circuitos electrónicos digitales pero no siempre fue así. Se habla del ábaco como el primer ordenar, que desde hace más de 5000 años se ha utilizado para desarrollar operaciones matemáticas sencillas, también la sumadora de Pascal mecánica del siglo XVII y la máquina de Babbage a comienzos del siglo XIX, siendo de la misma época el telar Jacquard que usaba una cinta de madera perforada distinta para confeccionar cada tipo de tejido. Posteriormente, Hollerith invento la máquina que perforaba tarjetas mediante el contacto electrónico con la que años más adelante en el siglo XIX consiguió la proeza de censar en solo 3 años a Estados Unidos.

A partir de ello siglos más adelante llega la era de los ordenadores digitales que en función de la tecnología aplicada para implementar los circuitos, estos se dividen en cuatro generaciones:

Primera Generación

Desde 1940 a 1955. Se caracterizaban porque se basaban en tubos de vacío o válvulas eléctricas.

Segunda Generación

Desde 1955 a 1964. Gracias a la aparición de los transistores electrónicos los ordenadores eran más rápidos, consumían menos energía y ocupaban menos espacio.

Tercera Generación

Desde 1964 a 1971. Se utilizaron circuitos integrados (chips) que contienen múltiples transistores,

Cuarta Generación

Desde 1971 hasta hoy. La tecnología de los microchips avanza y, con ella ordenadores son cada vez más rápidos y potentes, se emplean circuitos LSI (de gran escala de integración) y, posteriormente, VLSI (de muy alta escala de integración). Existen microprocesadores con millones de transistores en un espacio muy pequeño, lo que permite mayor velocidad de proceso. Sin embargo, parece que se está llegando al límite en la integración de los circuitos, pues los transistores pueden verse afectados por la energía desprendida de otros componentes tan próximos.

Desde entonces la tecnología sufre una evolución constante y rápida a favor de la humanidad contando con programas que nos facilitan el trabajo o incluso nos recuerden fechas importantes como Facebook, WhatsApp, correos electrónicos Google, Messenger, Windows, mozilla Firefox, facilitándonos la interacción con nuestros pares y también proporcionándonos información actualizada podríamos destacar infinidad de programas que la ciencia tecnológica ha puesto en las palmas de nuestras manos pero solo mencionamos los más usados por los usuarios.

Carrasco (2004) La ciencia de la comunicación y la información abierto grandes oportunidades a la humanidad una de ellas es que permite a las personas tener distintas oportunidades de estudio ya que en la actualidad pues no es necesario que acudas a un centro de estudio presencialmente a clase puesto que la tecnología nos ha dotado de herramientas tecnológicas para que en tiempo real podamos interactuar con el docente vía virtual a través del internet este tipo de modalidad nos permite adquirir nuevos conocimientos y optimizar el tiempo.

Recursos multimedia

Alonso y Gollego, (1995) determina que la multimedia significa muchos medios con una visión amplia, los equipos o materiales (hardware) y todos los programas que nos permiten producir, agregar textos, crear esquemas, animación, sonidos de voz,

figuras, dibujos y dar movimiento que sincronizado con un ordenador proporciona un desarrollo de trabajo todo por medio de hiperenlaces.

Por otro lado La cruz (2002) nos menciona que los recursos multimedia es un conjunto de herramientas de diversas combinaciones como imágenes, sonido, texto, animación y video considerando que los equipos nos facilitan el almacenamiento de información, la edición, la proyección y trasmisión de datos que son la materia prima.

Recursos tecnológicos multimedia interactivos

Lacruz (2002) la interacción se define como la relación que existe entre el ordenador y el estudiante quien usa el computador “el grado de la interacción está determinado por las habilidades, experiencias que el alumno tiene como etapa y diseñado un soportar en la interacción”. Cuando nos referimos a la interacción es hablar de la relación entre el cliente y el programa. Las dimensiones de los recursos multimedia son:

Secuencialidad o aleatoriedad

Estructuración de la comunicación frente a desestructuración

Temporalidad o atemporalidad

Interacción frente a pasividad.

Características de un recurso tecnológico multimedia

Lacruz (2002) son 4 características primordiales de los programas multimedia que son interactividad, ramificación, transparencia y navegación

A continuación presentamos sus cualidades de las características:

Interactividad; Nos permite buscar información, para tomar decisiones y dar una respuesta.

Ramificación; Todo estudiante puede acceder a lo que le interese.

Transparencia; Permite el uso de los sistemas de forma sencilla y rápida. Navegación; Nos permite descubrir distinta información. Continuando con el trabajo de investigación no podemos dejar de mencionar las tres características elementales que deben cumplirse con los recursos multimedia:

Integración de manera coherente,

Se indaga en tiempo real.

Permite la interactividad entre el cliente y el programa.

Características deseables del multimedia

Fáciles de usar y son auto explicativos.

Motivadores.

Relevantes:

Versátiles: abiertos, programables, integrables.

Diversos sistemas simbólicos.

Enfoque pedagógico actual

Actividad constructivista del alumno, métodos heurísticos.

Desarrollo de capacidades, estrategias de aprendizaje.

Orientados a los estudiantes adaptación, autocontrol

Módulos de evaluación

Tecnología avanzada.

Ventajas e inconvenientes de un sistema multimedia

Gallego y Alonso (1997) Es importante enfatizar en las ventajas del sistema multimedia.

Rapidez de acceso y durabilidad.

La información puede ser utilizada para varias finalidades.

Se puede actualizar los contenidos

Une todas las probabilidades de la información y de los recursos audiovisuales.

Controla el flujo de la información

Interacción con la tecnología.

Márquez (2007) nos explica la relación sobre las ventajas e inconvenientes de del sistema multimedia enfocado en su uso didáctico y eficaz del docente que a continuación mencionamos

Ventajas del sistema multimedia

Versatilidad y facilidad de manejo.

Interactividad. Comunicación con la informática.

Alfabetización audiovisual y multisensorial.

Indagación multimedia. Explorar

Inconvenientes del sistema multimedia

Empobrecimiento de las relaciones humanas.

Sensación de aislamiento.

Pueden provocar ansiedad cansancio, monotonía

Tipos de multimedia de acuerdo a la finalidad.

Los diferentes tipos de multimedia se proponen diferenciar de acuerdo a un propósito de información de acuerdo al entorno donde serán publicados

Multimedia educativa

La multimedia educativa se considera un procedimiento no lineal, permitiendo al alumno desarrollar personalmente su modelo educativo (Virtual, presencial, semipresencial, audiovisual). Esto se basa en navegar permitiendo al estudiante cierta libertad al explorar el aplicativo.

Multimedia Publicitaria

Esta multimedia está enfocada al marketing publicitario, abriéndole puertas al este sector empresarial, presentándose cambios y dejando atrás al comercio tradicional dándole paso a la publicidad digital (blog, Facebook, web, correo electrónico, whatsApp, messenger).

Los recursos tecnológicos multimedios y el proceso de aprendizaje y enseñanza.

Llera y Suau (2003) El término multimedia forma parte del lenguaje cotidiano del docente y estudiante ya que lo expresamos durante todo momento como la emisión de sonidos, cuando observamos apreciamos imágenes, colores, objetos, formas. También cuando accionamos con gestos y movimientos de todo el cuerpo podemos

decir entonces que estamos haciendo animación. Los recursos multimedia mediante un computador forman parte de un lenguaje cotidiano.

En la ejecución de un programa mediante el computador, al desarrollar un documento o una presentación, llama nuestra atención, comprensión y el aprendizaje acercándose a lo habitual cuando interactuamos demostrando nuestras habilidades de comunicación, comprensión empleando varios sentidos que nos caracterizan como seres humanos.

Marqués (2007), Los recursos multimedia integran una diversidad de herramientas textuales, audiovisuales, gráficos, sonidos, video, animación, estos recursos multimedia son considerados como material educativo. También afirma que los entornos formativos multimedia diseñados específicamente para facilitar el procesos de aprendizaje.

Influencia de los recursos tecnológicos en la educación

Ante al avance de la tecnología, es evidente que existe una crecimiento tecnológico en el software y hardware de las computadoras y las telecomunicaciones en nuestra sociedad. Este desarrollo tecnológico implica nuevas estrategias en la enseñanza educativa en las escuelas.

Esta transformación que existe en la tecnología implica nuevos enfoques y paradigmas en los alcances tecnológicos de la comunicación y la información por utilizar y acceder en forma virtual a través del internet a páginas web, salas de conferencia, teleconferencias, chats, bibliotecas digitales y redes sociales como Facebook, twitter, YouTube.

PAVLOV (2005) Los centros educativas son parte de la preparación académica y profesional le están dando una mayor importancia al aprendizaje de las nuevas ciencias tecnologías de la comunicación e información como unos requisitos para poder graduarse para desempeñarse competentemente en el trabajo.

Los estudiantes de las universidades tienen la oportunidad de adquirir estos nuevos conocimientos tecnológicos, porque en estas instituciones de educación superior se

divulga y se utiliza estas nuevas tecnologías con mayor facilidad, ya que cuentan con la infraestructura, equipamiento, software, hardware y personal capacitado para la enseñanza.

Recursos tecnológicos Didácticos

Canales y Sierras (2012) Los recursos didácticos son todos aquellos instrumentos que se utilizan para enseñar y posibilitar la enseñanza del alumnado. Ejemplo una pizarra, o como puede ser un reproductor multimedia.

Funciones de los recursos tecnológicos didácticos

Canales y Sierras (2012) La incorporación de los recursos didácticos en la educación exige al docente tener claro los objetivos para alcanzar el aprendizaje en sus estudiantes, a continuación mencionamos las diversas funciones de los recursos didácticos:

Proporcionar información, todo medio didáctico proporciona claramente información de textos, artículos científicos, revistas, periódicos, videos y programas informáticos.

Enseñar a los alumnos a elaborar un libro.

Practicar habilidades, con un programa informático donde requiera una solución o soluciones.

Motivar, inducir al estudiante a mantener el interés en la clase.

Evaluar, las competencias y las habilidades desarrolladas como lo hace un libro de texto o los programas informáticos.

Dimensiones del Centro de Recursos Tecnológicos

Según Barbera, Mauri y Onrubia (2012) mencionaron:

Estas dimensiones se dirigen a recoger informaciones sobre el tipo y las características del proceso formativo específico; las ayudas ofrecidas a los estudiantes en manejar los recursos tecnológicos, en relación de las actividades de aprendizaje enseñanza y con actividades de evaluar en las que participan; las posibles dificultades encontradas y su eventual resolución, así como la valoración de la satisfacción general del usuario sobre el proceso desarrollado. Como se intentará mostrar en la que sigue, cada dimensiones se plantea como el resultado de una serie

de criterios y requisitos que tratan de reflejar la idea fundamental con la que se entiende la calidad del uso del multimedia y los procedimientos formativos en línea según el marco socio constructivista: su potencialidad para proporcionar ayudas ajustadas en diferente grado y calidad para adaptarse a la diversidad de los procesos de construcción del conocimiento de los alumnos y alumnas.

Dimensión 1: Uso adecuado de los Materiales Tecnológicos.

Según Barberá, Mauri y Onrubia (2012) Señaló:

El uso de materiales tecnológicos pretende identificar los distintos recursos tecnológicos utilizados en el proceso formativo para trabajar con los materiales multimedia y captar cuáles han sido sus vías técnicas de acceso, así como la facilidad del uso técnico. Nótese que aunque esa dimensión tiene un planteamiento eminentemente técnico, se enfatiza la importancia de recabar información sobre las dificultades experimentadas y las ayudas recibidas por el profesor.

Dimensión 2: Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje

Según Barberá, Mauri y Onrubia (2012) Señaló:

Esta dimensión permite tomar datos sobre la percepción de los participantes en relación con los aspectos del proceso que han favorecido la enseñanza aprendizaje, así como sobre los aspectos que hay que modificar para mejorarlo. El nivel de satisfacción en los usuarios es uno de las señales que puede interpretarse en términos del interés y motivación experimentado a lo largo de su participación el proceso formativo contribuyendo a una mayor implicación en el mismo tanto en el caso del profesorado como del alumno.

Dimensión 3: Uso de los materiales o de la plataforma en actividades de evaluación.

Según Barberá, Mauri y Onrubia (2012) Señaló:

Las actividades de evaluación propuestas por los materiales, incluye un conjunto de ítems sobre actividades de evaluación, frecuencia y tipo de actividades de evaluación.

Teorías relacionadas a la Segunda Variable Satisfacción Estudiantil

Satisfacción Estudiantil

La satisfacción estudiantil constituye la apreciación de la calidad educativa, por lo que revela tanto la calidad de los servicios administrativos y los servicios educativos, la satisfacción con las líneas de aprendizaje y la interacción del docente y el debido equipamiento del aula hacen que el estudiante tenga grandes expectativas del desarrollo de la sesión de clase.

Mejias y Marinez (2009) define que la satisfacción de los estudiantes es el estado de ánimo del estudiante con su institución educativa donde el estudiante interactúa con los diversos materiales educativos.

También Gento y Vivas (2003) define la satisfacción como la aprobación positiva de sus experiencias asociadas con su educación, a sus propias necesidades y logros en la educación.

A su vez, según ISO 900 (2000) define la satisfacción como el agrado que obtiene el estudiante posterior de terminar un determinado servicio. También, la satisfacción se determina como el desarrollo de ratificar positivamente un producto o servicio.

La satisfacción es una respuesta emocional del estudiante ante su aceptación o rechazo al servicio y a la organización. Pensamos que la satisfacción del estudiante influirá en su identificación con nuestra organización.

Satisfacción estudiantil y el servicio educativo

Velasco (2011) En función de la satisfacción en las necesidades del estudiante, podemos mencionar tres diferentes tipos de calidad, de acuerdo a la sensación del estudiante, tenemos:

Calidad necesaria: Grado de atención según la distinción del servicio.

Calidad deseable: Satisfacción de las actitudes no determinadas o implícitas a favor del cliente.

Calidad implícita: Relacionado con la satisfacción de las expectativas no explicadas al cliente “las diferencias existente entre las carestías y expectativas del cliente así como su percepción del servicio recibido”.

Calidad Educativa

Vásquez y Winkelried (2005) La calidad incentiva y estimula la superación de los estudiantes a una favorable y diversidad de logros intelectuales, culturales, sociales, humanitario y emocionales. Tomando como referencia su entorno socioeconómico, entorno habitual y sus conocimientos previos. La estructura educativa eficiente, es el que optimiza positivamente la capacidad de las instituciones educativas para conseguir la calidad educativa.

Malpica (2013), define que la calidad educativa es una práctica fundamental dentro del centro educativo básicamente son los procedimientos de la enseñanza aprendizaje transmitidos diariamente en las salas de clase. Por consiguiente, definiremos la calidad educativa con este enfoque, otorgándole un sentido específico tanto a la definición como a sus características. Walter A. Shewart, expresa que la calidad educativa es la interrelación de la dimensión subjetiva que es del cliente con la dimensión objetiva que asegura el servicio o el producto.

Satisfacción del Estudiante con la Calidad Educativa

Pichardo, Jiménez, Terriquez y Robles (2011) Existe un aumento de interés para saber las ilusiones que tiene el escolar acerca de su capacidad para perfeccionar su desarrollo formativo. La indagación ejecutada se clasifica en 2 tipos:

Indagaciones para conocer las expectativas de los alumnos de su escuela en forma global y dificultades que interfieren en las ilusiones esperadas del alumnado sobre el método de preparación y enseñanza.

Jiménez, Terriquez y Robles (2001) manifiestan que la satisfacción del alumno revela la efectividad de su función escolar. Lo primordial consiste que los alumnos evidencien su satisfacción y conformidad de preparación e intercambios con su maestro y compañeros de aula, también su construcción y su abastecimiento. Los alumnos son primordiales beneficiarios de los servicios que brinda la escuela, el receptor de la formación, son ellos los que mayor pueden apreciarla y, aunque pueden tener una vista incompleta sus convicciones no dejan de ser beneficios de sus conocimientos intervenidas por ilusiones, obligaciones y por diferentes aspectos, que ayudan a señalar perfeccionamiento de la administración y el crecimiento de los proyectos académicos.

Alves y Raposo (2005) El agrado del pupilo en las carreras académicas adquirido esencial respeto, los organismos grupales, de ello necesita su existencia. Priorizando la satisfacción estudiantil se podrá obtener triunfo colegial, estabilizando a los alumnos, sobre todo, la creación de un valor verdadero. En este significado es inmensamente interesante descubrir formas confiables y de medir la satisfacción del pupilo en la educación. Consintiendo los organismos de educación entender su verdad y confrontarla con las de otros adversarios y observarlos a lo extenso del periodo.

Flores (2003) La satisfacción estudiantil es uno de los primordiales integrantes que revela la efectividad de los diferentes puntos de vista que componen el conocimiento educativo. Los intercambios con su maestro y los otros alumnos es valorado por estudiante, así como la construcción y abastecimiento que respaldan dichos intercambios.

Salinas, Morales y Martínez (2008) manifiestan que es obligatorio anotar que la satisfacción estudiantil es primordial en todos los cursos, que se implementan en las escuelas, su primordial característica es la enseñanza enfocada en un propósito que debe concretarse a través de su alegría y su perseverancia en las escuelas. De igual modo la atmosfera que rodea la evolución educativa estudia y establece la igualdad en la proporción y la investigación con el propósito natural en el trabajo esto implica

necesariamente un progreso de manera apropiados ambientes: salón librería, café, parques, progresos administrativos, terrenos deportivos y aseo de todos lugares, etc.

Factores Influyentes en la Satisfacción de los Estudiantes

Mejía y Botero (2008) Determina la cantidad de causas que incluyen la alegría estudiantil, se podrá reflexionar la estructura el equipo de cursos y la exhibición de beneficios de los alumnos como cambiante, prestigioso en el nivel de satisfacción estudiantil de forma precisa y haciendo mención al cuestionario escolar propio de un alumno, son causas como la sensación sobre la superioridad de los docentes y cursos y el anhelo por proseguir con la misma extensión disciplinaria, en la altura del alumno la probabilidad es mayor requerimiento de los cursos o el peso escolar del alumno pueden haber impresión sobre la altura de la satisfacción estudiantil entorno a la profesión escolar.

Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013) Reconocen componentes que respaldan del modo expresivo en complacer a los alumnos en relación a tres aspectos: bienes e instalaciones, apariencias del educador, y apariencias comunitarias. Los desenlaces conseguidos enseñan que tanto las apariencias escolares como los comunitarios son magnitudes y predominan en complacer a los alumnos. La enseñanza y el prestigio escolar son movibles del colegio más prestigioso; por su parte, las ocupaciones deportivas y los programas nacionales son las apariencias comunitarias con mayor impresión en complacer al alumno. Con estas consecuencias podemos determinar que los crecimientos del proyecto de calidad educativa en sus organizaciones internas tienen el respaldo de calidad y deben obligar a las apariencias comunitarias en una dimensión semejante al desarrollo en presencia del escolar.

Marzo y Reyes (2010), determinan la existencia de distintos componentes controlados en la escuela que dañan la nivelación de la satisfacción estudiantil, aquellos componentes son los trabajadores que prestan servicio, los talentos y conductas dentro del magisterio y enfrentamientos del magistrado con las conveniencias de la profesión y las instauraciones del prestigio de las escuelas y otros

servicios. De ellos el más considerado y vinculado con la capacidad del magisterio. Así aquellas apariencias interconectadas con la particularidad la obligación del maestro es preservar el profesionalismo, en tal sentido esto influye en grandes medidas a la satisfacción lograda en sus discípulos. El grado del entendimiento práctico, la realidad del entendimiento en la aptitud de transferir los entendimientos, la claridad explicativa, la mitología del maestro y el uso del material suplementario es mencionar apariencias puramente enlazadas en la enseñanza, son fundamentos que deciden especialmente en la satisfacción. Sin embargo, es indispensable y fundamental.

Watson V. (2013) Las causas vinculadas a la satisfacción estudiantil son las esperanzas y las obligaciones en la motivación destacando el ejemplo de disconformidad de esperanzas, la necesidad complicadas y en las causas del éxito como proceso implicado.

La Medición de la satisfacción estudiantil en la educación

Nevado y Flores (2012) La evaluación del grado de satisfacción estudiantil es usado para medir cualidades de servicios de tener a escolares y progresar un ambiente democrata. Asimismo usa como origen de comunicación para el diseño organizado y cumplir la condición de acreditar las escuelas, vienen usando sondeos de nivel de satisfacción estudiantil para calcular la calidad de servicio educativo a nivel de colegios tales como las investigaciones que entienden la elaboración de herramientas que resumen noticias, estudios, colusiones y consejos finales que ayudan para acordar el grado de calidad otorgado por la gestión administrativa.

Mendoza y Flores (2012) Las satisfacciones estudiantiles con los servicios constructivos es una señalización ideal del nivel educativa y profesional, junto con las programaciones perfeccionan la calidad constructiva y será seguido con medidas positivas.

Berlinches (2007) La calidad de servicios educativo se calcula por el nivel de satisfacción del estudiante, muchas escuelas afueras de del universo se han ceñido a

la labor de preguntar a los alumnos para proyectar sus tácticas de perfeccionar en los servicios que ayudan a los alumnos. Las patrias o estados mostrados como Puerto Rico, Estados Unidos, Canadá, Perú y Australia, los cuales convocan el interés por sus semejanzas en sus obligaciones.

Dimensiones de Satisfacción Estudiantil

Para Kotler (2005) los elementos de satisfacción estudiantil son: Actividad de enseñanza, organización académica e infraestructura y servicio Institucional. La motivación del alumno recae en la sensación del servicio recibido.

Dimensión 1: Actividad de enseñanza

Kotler (2005)) Nos dice que es la función ejecutada por el maestro con el objetivo de transmitir conocimientos. Estas funciones que realiza son programadas con la administración educativa regularmente, se emplea tácticas de enseñanza para alcanzar un objetivo trazado. Se evalúa al maestro por sus conocimientos didácticos y pedagógicos.

Dimensión 2: Organización académica

Kotler (2005) Procedimiento diseñado para lograr un propósito, metas y objetivos trazadas por el servicio académico, se ejecutan técnicas específicas para cumplir exigencias del cliente, como cumplimiento de horas académicas, tutoría, buena comunicación con el personal administrativo cumpliendo con las funciones del tutor, tutoría y la práctica.

Dimensión 3: Infraestructura y servicio Institucional.

Kotler (2005) refiere que es un grupo de elementos físicos o servicios que organiza el soporte del servicio educativo. Está conformado por el aula, diferentes talleres (baile, canto, vóley, futbol, etc.), laboratorios de ciencia, áreas de recreación, biblioteca, trato del toda la comunidad educativa personal.

1.4 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el centro de Recursos Tecnológicos y la Satisfacción Estudiantil de la institución educativa 1163 del Cercado de Lima, 2018?

Problemas Específicos:

¿Qué relación existe entre el uso de los materiales tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018?

¿Qué relación existe entre el proceso de enseñanza aprendizaje y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018?

¿Qué relación existe entre el uso de materiales o de la plataforma en actividades de evaluación y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018?

1.5. Justificación

Teórica

El trabajo investigación se enfoca en el estudio del Centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la Institución Educativa 1163 del cercado de Lima.

Abordar este tema es importante dentro del campo educativo y administrativo, ya que uno de los principales objetivo dentro de una institución educativa es desarrollar una serie de capacidades, habilidades que le permita al estudiante aprender a convivir con su entorno.

Metodológica

Esta investigación requerirá la recolección de datos (información sobre las variables). Para ello se emplearán dos instrumentos que ya han sido validados. Los instrumentos

“Cuestionario sobre recursos tecnológicos” y “Cuestionario sobre satisfacción estudiantil”.

El primer cuestionario compuesto por tres dimensiones, las cuales constan de dieciocho ítems cada una y el segundo cuestionario compuesto por tres dimensiones, las cuales están conformadas por dieciocho ítems.

Práctica

Esta investigación será un gran aporte para la institución educativa. Ya que brindará una información útil y pertinente a los maestros y directivos para poder tomar decisiones sobre el servicio que brinda el centro de recursos tecnológicos, lo cual favorecerá a un mejor desarrollo de capacidades, habilidades y creatividad por parte de los estudiantes. Asimismo este estudio podrá ser utilizado en futuras investigaciones como antecedentes e información estadística por los resultados obtenidos.

De este modo se dará a conocer los resultados relevantes sobre el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil. El estudio se realizará en la Institución Educativa 1163. La población estará conformada por estudiantes del nivel primaria.

1.7. Hipótesis

Hipótesis específicas:

Existe relación entre el uso adecuado de los materiales Tecnológicos y la Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018.

Existe relación entre el proceso de enseñanza aprendizaje y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018.

Existe relación entre el uso de materiales multimedia y las actividades de evaluación en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018.

1.8 Objetivo

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el centro de Recursos Tecnológicos y la Satisfacción Estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018

Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre el uso adecuado de los materiales Tecnológicos y la Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018.

Determinar la relación existe entre el proceso de enseñanza aprendizaje y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018.

Determinar la relación existe entre el uso de materiales multimedia y las actividades de evaluación en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

Enfoque de la Investigación

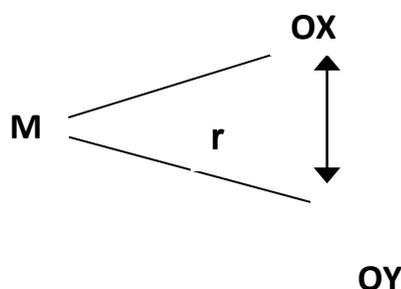
La investigación es de enfoque cuantitativo dado que según Sampieri (2014) el Enfoque Cuantitativo “emplea la recopilación de datos para comprobar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de fijar patrones de disposiciones y evidenciar teorías”.

Tipo de estudio

Valderrama (2013) El tipo de estudio de la investigación es de tipo básica ya que “se encuentra circunscripto a contribuir un conjunto organizado de conocimientos científicos. Fomenta la acumulación de la información de la realidad para acentuar el conocimiento teórico científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes”.

Diseño - No experimental

Fernández y Baptista (2006) El diseño de la investigación es no experimental de nivel descriptivo y correlacional. Es no experimental, porque no se operara intencionalmente las variables y sólo se observarán los sucesos en su ambiente natural para posteriormente analizarlos. Es descriptivo correlacional, porque se especifica relaciones entre dos variables de un grupo, para luego determinar las relaciones entre estas. El esquema siguiente muestra este tipo de diseño.



Dónde:

M = Muestra

Ox= Observación de la variable Recursos Tecnológicos (X)

Oy= Observación de la variable Satisfacción estudiantil (Y).

r = Coeficiente de correlación entre las variables

Variables, operacionalización

Carrasco (2006) “Radica en desmontar deductivamente las variables que componen la investigación, abordando desde lo más general a lo particular; es decir, las variables se reparten (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices e ítems; mientras que si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems”.

Variable de Recursos Tecnológicos (X):

Duncombe y Heeks (1999) Los recursos tecnológicos se denominan generalmente a las nuevas de tecnologías y equipamientos electrónicos que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, de información, documentación, manejo de softwares, imágenes, videos, sonidos, materiales educativos, navegadores de internet, multimedia, hipermedia, cuyo fin es interactuar con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Tabla 1

Operacionalización de los Recursos Tecnológicos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Nivel de rango
Recursos Tecnológicos	Uso adecuado de los Materiales Tecnológicos	Internet Videoconferencia Proyectores DVD/CD Computadoras Laptops	1-6	Si (1) No (0)	Alta (14-18) Mediana (7-13)
	Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje	Periodicidad Desempeño	7-12		Baja (0-6)
	Uso de los materiales o de la plataforma	Destrezas Habilidades Conocimiento	13-18		

en
actividades
de
evaluación

Variable Satisfacción Estudiantil (Y)

Según, Vivas y Gento (2003), la satisfacción de los estudiantes se establece como la admisión positiva de sus experiencias relacionadas con su educación, a sus propias carencias y aciertos en la educación.

Tabla 2

Operacionalización de Satisfacción Estudiantil

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rango
Satisfacción Estudiantil	Actividad de enseñanza	Preparación, actualización docente.	1 - 6	Si está muy satisfecho(5)	Alta (67-90)
		Metodología de la enseñanza. Incorporación de nuevas metodologías a la enseñanza.		Si está satisfecho(4) Ni satisfecho ni satisfecho(3)	Media (43-66) Baja (18-42)
	Organización académica.	Organización del tiempo. Facilidad de comunicación con los docentes. Servicio académico.	7 - 12	Si está insatisfecho(2) Si está muy insatisfecho(1)	
	Infraestructura y servicio escolar	Habitabilidad de las Instalaciones. Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio. Instalaciones deportivas y SSHH. Servicio de biblioteca.	13-18		

2.3. Población y Muestra

Población

Según Sampieri (2014), la Población es “la totalidad de todos los casos en concordancia con determinadas especificaciones”.

En la investigación, la población está formado por 407 estudiantes del nivel primario matriculados en la institución educativa 1167 “José María Arguedas Altamirano” del cercado de Lima – 2018.

Muestra

Según Sampieri (2014), la muestra es “un subconjunto de la población o universo, que se emplea por ahorro de tiempo y recursos, conlleva determinar la unidad de muestreo y de análisis. Requiere acotar la población para generalizar resultados y establecer parámetros”.

La muestra está formado por 120 estudiantes del nivel primario del centro educativa 1163 “José María Arguedas Altamirano” del cercado Lima -2018.

Unidades Observación	de	Población	Muestra
Estudiantes primario.	del nivel	174	120
Total		174	120

Muestreo Aleatoriedad o al azar

Para Sánchez y Reyes (2015) Describe que la muestra aleatoria o al azar es un atributo básico y a la vez primordial, es el supuesto de que cada uno de los integrantes de una población tiene iguales posibilidades de caer a la muestra.

A continuación se detalla la fórmula de Fisher - Arkin – Colton utilizado para determinar el tamaño de la muestra de la investigación:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

N: Tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

Z: Constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 5 % y en este caso la constante es 1.96.

E: Error muestral deseado (5 %).

p: Proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura= 0.5

q: Proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p = 0.5$

Cálculo de la muestra

N:	174
Z:	1.96
E:	5
p:	0.5
q:	0.5

120

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Sampieri (2014), Es el momento de aplicar “los instrumentos de medición y la recolección de los datos, plasma la oportunidad para el investigador de constatar el trabajo conceptual y de planeación con los hechos”.

Técnica de la Encuesta

Según Malhotra (2004) “las encuestas son las entrevistas a un gran número de individuos utilizando para ello un cuestionario previamente prediseñado”. El procedimiento realizado de denomina encuesta incorpora un cuestionario organizado aplicada a los encuestados y que está esquematizado para conseguir información establecida.

Instrumento de recolección de datos

Sampieri (2014), la recolección de datos conlleva a un propósito pormenorizado de procedimientos que permiten juntar datos con un objetivo determinado. Este propósito contempla considerar preguntas como: ¿Cuáles son las fuentes de donde provienen los datos?, ¿En dónde se ubican las fuentes?, ¿Cuál es el medio o método para recolectar los datos?, una vez recolectados ¿Cómo debemos prepararlos para analizar los datos?

El cuestionario

Bethrar (2008) El instrumento que se emplea, para conseguir los datos es el cuestionario, donde las preguntas realizadas son cerradas y establecidas en relación a las variables susceptibles a medición numérica.

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario sobre los Recursos Tecnológicos

Autor: Ing. Oscar Alejandro Guaypatín Pico (2012) adaptado por Br. Pamela Jackelyn Inacio Osos.

Administración: Individual

Duración: 20 a 30 minutos aproximadamente.

Aplicación: A los estudiantes del nivel primaria de la I.E. 1163 “José María Arguedas Altamirano” del cercado de Lima.

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario sobre Satisfacción Estudiantil

Autor: Br. Omar Alberto Juan Eyzaguirre Reinoso (2016) adaptado por Br. Pamela Jackelyn Inacio Osos.

Administración: Individual

Duración: 20 a 30 minutos aproximadamente.

Aplicación: A los estudiantes del nivel primaria de la I.E. 1163 “José María Arguedas Altamirano” del cercado de Lima.

Descripción:

El instrumento de evaluación consta de 18 ítems. Lo cual permite evaluar las variables Recursos Tecnológicos y Satisfacción estudiantil, cada ítems está constituido por 6 preguntas.

Validez

Para, Sampieri (2014) la validez es el nivel en el cual el instrumento mide verdaderamente la variable que quiere medir por ejemplo, un instrumento fijado para medir los recursos tecnológicos, debe medir todo lo relacionado de los recursos tecnológicos mas no los materiales de educación física. La validez es un criterio del cual se consigue diversos tipos de evidencia.

Validez de contenido

Sampieri (2014), la validez de contenido es la condición en que un instrumento revela un dominio determinado del tema que se mide. Es el nivel en que la medición evidencia respecto de la variable medida.

Confiabilidad

Según, Sampieri (2014), la confiabilidad es también un instrumento de medición que explica el nivel, en que su aplicación frecuente se da al mismo individuo u objeto

La confiabilidad de estos instrumentos se explica según el **Alfa de Cronbach**, cuya fórmula estadística determina el grado de consistencia y precisión de las variables. Los valores de confiabilidad se detallan en la tabla 3 que se muestra:

Tabla 3

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta

0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Para calcular la confiabilidad del instrumento se determinan el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, para ello se requiere una sola administración del instrumento de medición. (Hernández y Baptista, 2010).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde: α = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

V_i = varianza inicial

V_t = varianza total

El Alfa de Cronbach muestra la confiabilidad en valores cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Además se determina el grado de consistencia y precisión. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los valores siguientes:

Criterio de confiabilidad de valores

Escalas: ALL de Recursos Tecnológicos

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	40	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. La anulación por lista toma en cuenta todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,82	18

Confiabilidad muy alta

Escalas: ALL de Variable satisfacción estudiantil.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La anulación por lista toma en cuenta las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,88	18

Instrumento muy confiable

2.5. Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivos:

Se utiliza el software estadístico SPSS-22, el cual permite obtener el análisis de frecuencia, porcentajes, tablas cruzadas y los coeficientes de correlación que existen entre las variables Centro de Recursos Tecnológicos y la Satisfacción Estudiantil de la institución educativa 1163 “ José María Arguedas Altamirano” del cercado de Lima – 2018.

Análisis inferencial

Para comprobar las hipótesis se usó el coeficiente Rho de Spearman, debido que se tuvo datos de tipo ordinal.

2.6 Aspectos éticos

El trabajo de investigación se desarrolla respetando las condiciones éticas que establece, la veracidad de la información, la originalidad del trabajo.

Los resultados obtenidos con el instrumento de evaluación, serán analizados y los resultados mostrados y dado a conocer al personal jerárquico de la institución educativa 1163 del cercado de Lima.

El investigación corresponde totalmente a la autora de lo contrario asumirá y responderá a las sanciones dispuestas por la universidad.

III. Resultados

3.1 Resultados de la variable El centro de recursos tecnológicos que presenta tres (3) dimensiones cuyos resultados presentamos a continuación:

Tabla 4

Distribución Uso adecuado de los materiales tecnológicos, en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Uso adecuado de los materiales tecnológicos				
		Porcentaje		
	Frecuencia	Porcentaje	válido	
Válido	Bajo	23	19,2	19,2
	Medio	26	21,7	21,7
	Alto	71	59,2	59,2
	Total	120	100,0	100,0

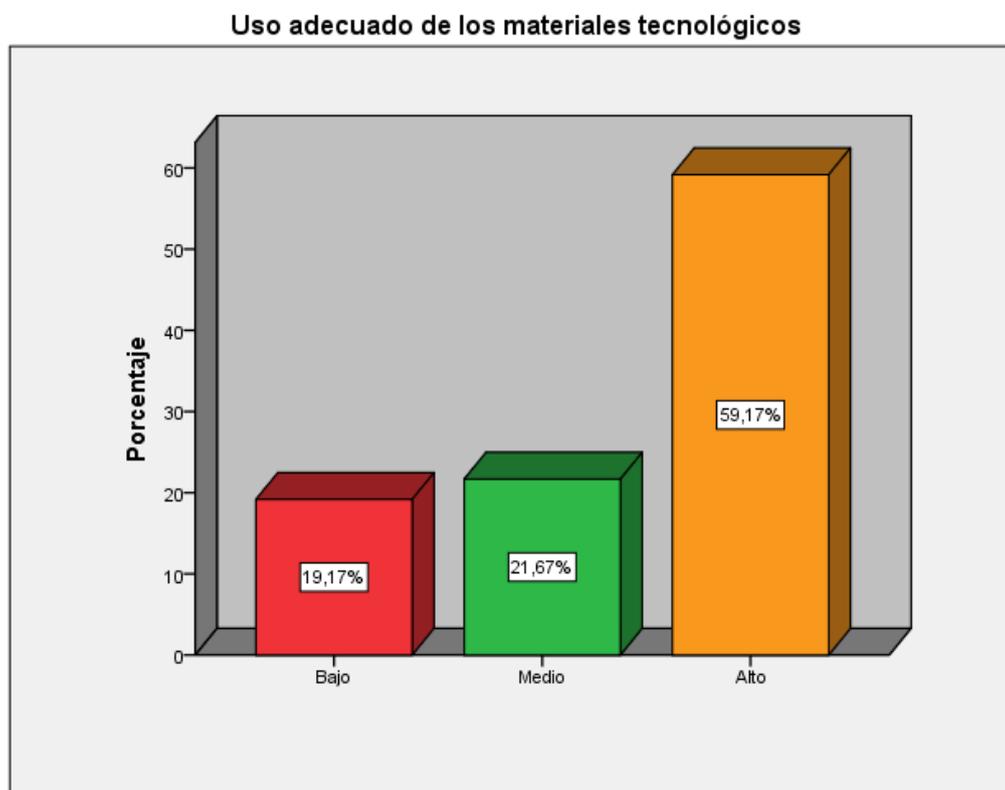


Figura 1 . Frecuencia Uso adecuado de los materiales tecnológicos, en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

De acuerdo a la Tabla 4 y la Figura 1 se muestra que, la dimensión Uso adecuado de los materiales tecnológicos, el 19,17% corresponde a un nivel Bajo, el 21,67% a un nivel Medio, y el 59,17% a un nivel Alto en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Tabla 5

Distribución del Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje, en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	26	21,7	21,7
	Medio	24	20,0	20,0
	Alto	70	58,3	58,3
Total		120	100,0	100,0

Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje

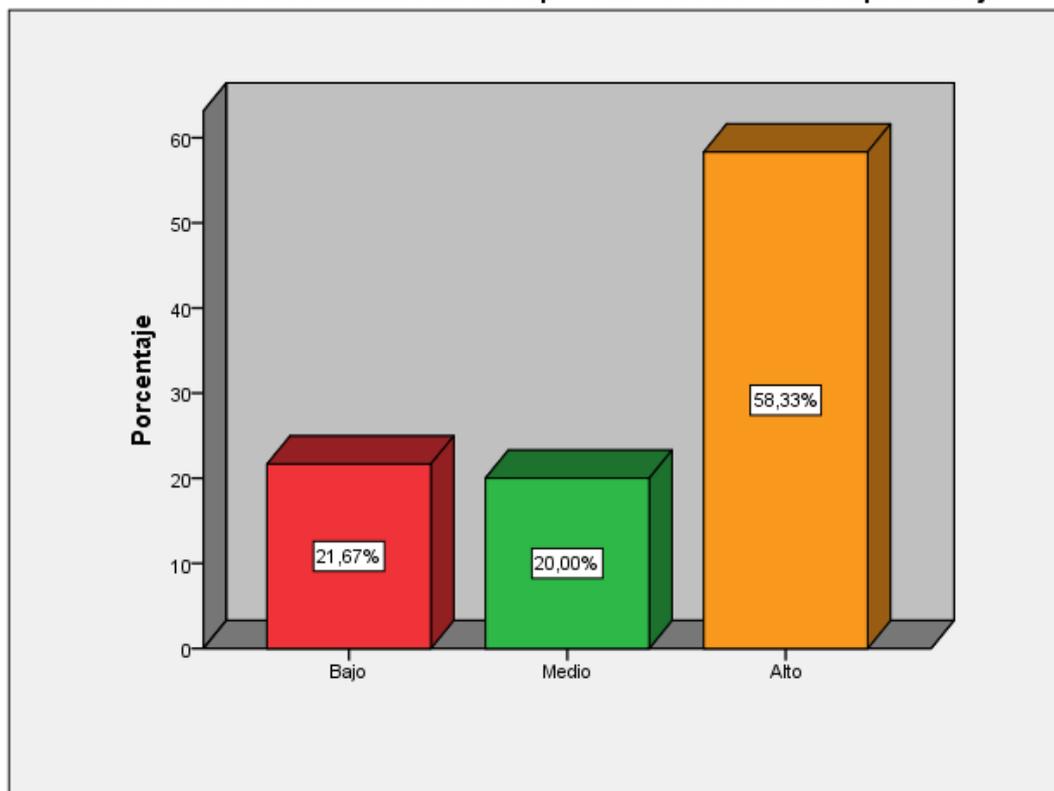


Figura 2 . Frecuencia Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje, en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Según la Tabla 5 y la Figura 2 se observa que, la dimensión Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje, el 21,67% un nivel Bajo, un nivel Medio, y el 58,33% un nivel Alto en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Tabla 6

Distribución Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación, en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

		Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	20	16,7	16,7
	Medio	24	20,0	20,0
	Alto	76	63,3	63,3
	Total	120	100,0	100,0

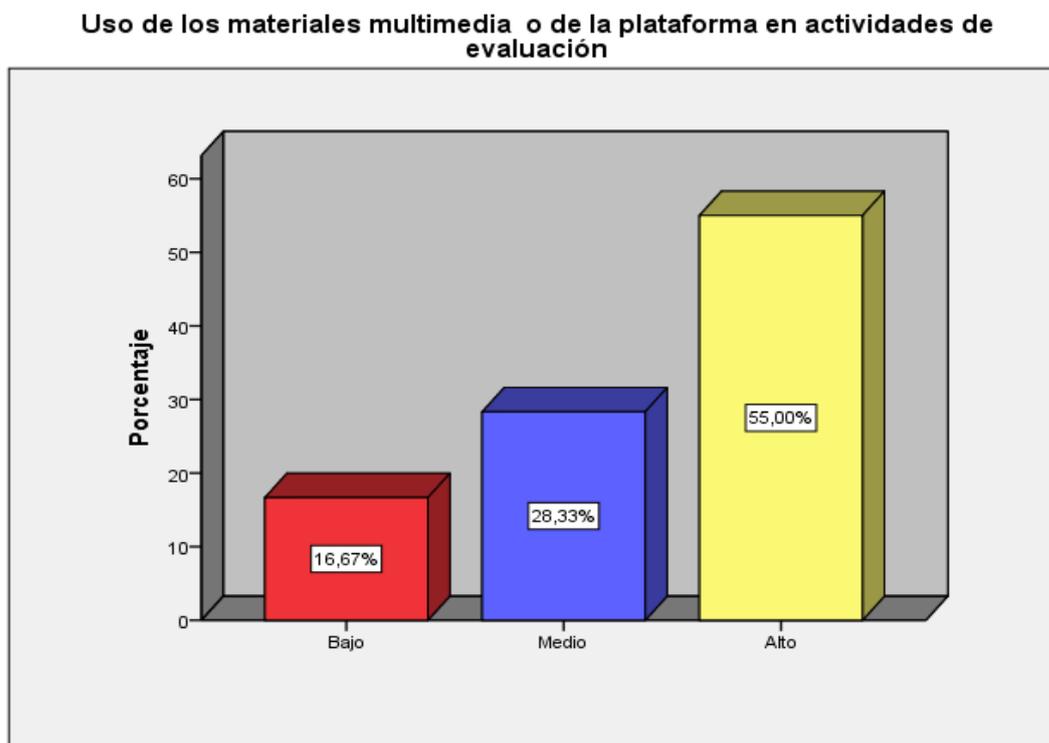


Figura 3 . Frecuencia Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación, en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

En la tabla 6 y Figura 3 se muestra que, referente a la dimensión Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación, el 16,67% un nivel Bajo, el 28,33% un nivel Medio, y el 55,00% un nivel Alto en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Tabla 7

Distribución Recursos tecnológicos, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.

Recursos tecnológicos				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	23	19,2	19,2
	Medio	18	15,0	15,0
	Alto	79	65,8	65,8
	Total	120	100,0	100,0

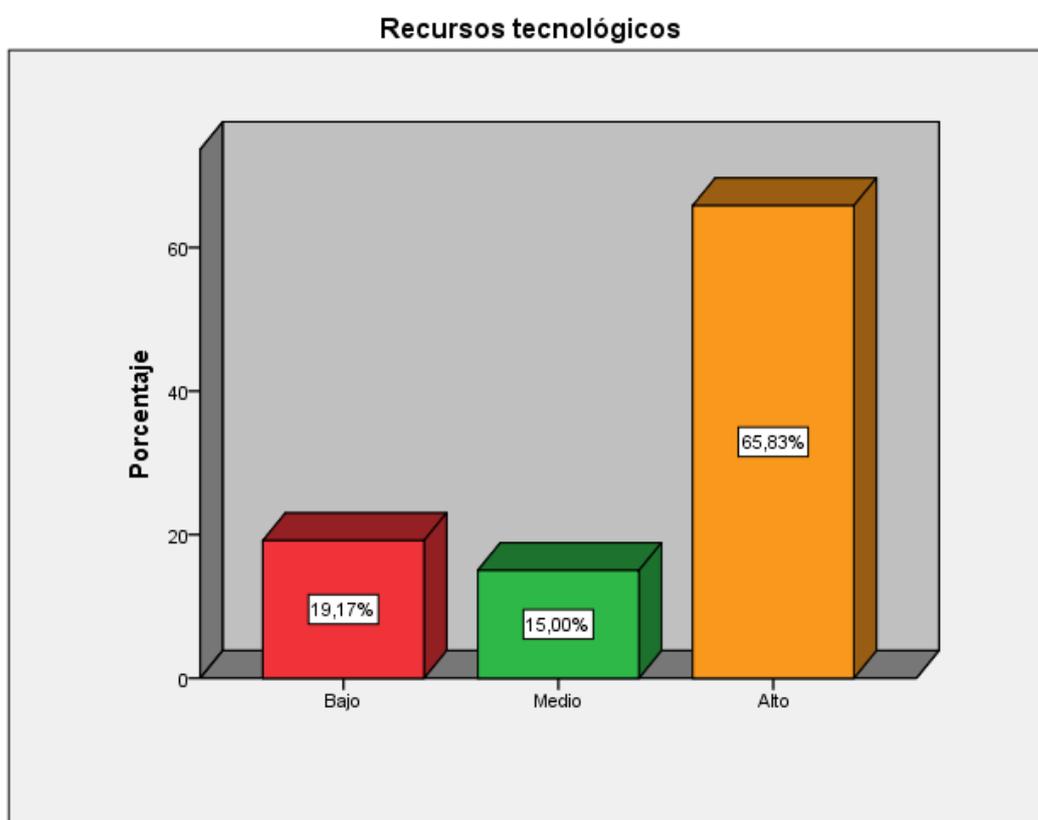


Figura 4 . Frecuencia Recursos tecnológicos, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.

Según la Tabla7 y la Figura 4 se muestra que, referente a la variable Recursos tecnológicos, el 19,17% un nivel Bajo, el 15,00% un nivel Medio, y el 65,83% un nivel Alto en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.

3.2. Resultados de la variable Satisfacción estudiantil que presenta 3 dimensiones resultados presentamos a continuación:

Tabla 8

Distribución Actividad de la enseñanza, en la institución educativa 1163 del cercano de Lima 2018.

		Actividad de la enseñanza		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	5	4,2	4,2
	Medio	30	25,0	25,0
	Alto	85	70,8	70,8
	Total	120	100,0	100,0

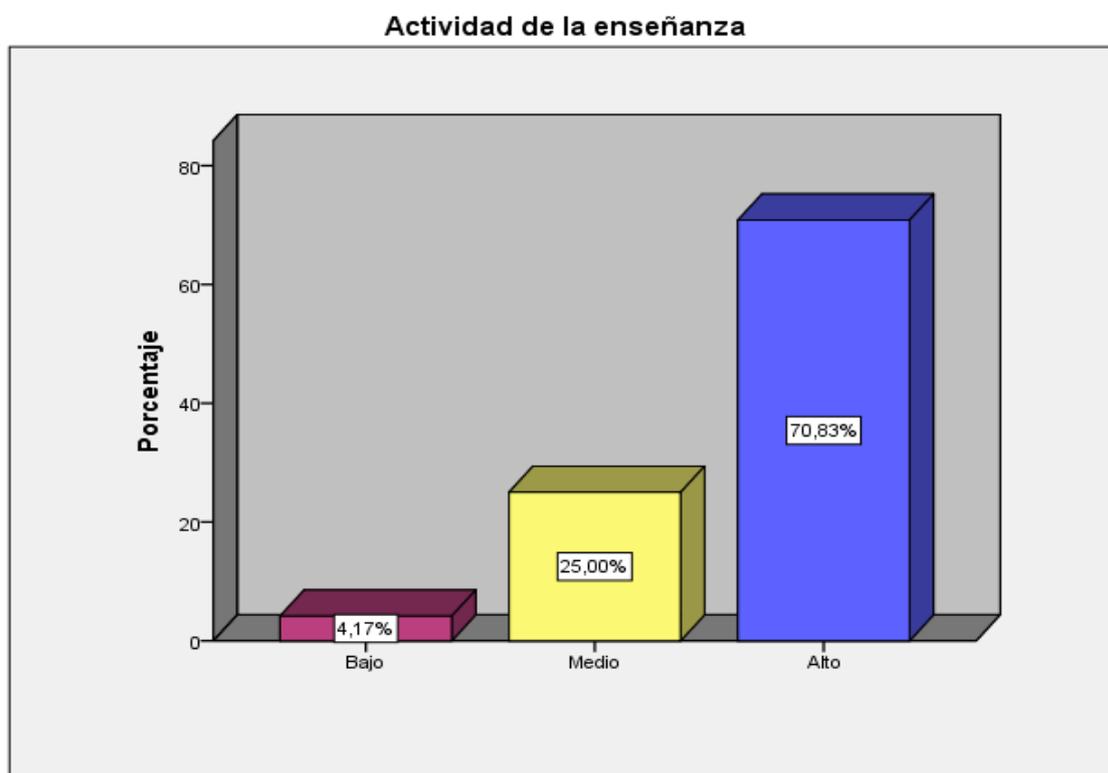


Figura 1 . Frecuencia Actividad de la enseñanza, en la institución educativa 1163 del cercano de Lima 2018.

En la Tabla 8 y la Figura 5 se muestra que, referente a la dimensión Actividad de la enseñanza, el 4,17% un nivel Bajo, el 25,00% un nivel Medio, y el 70,83% un nivel Alto en la institución educativa 1163 del cercano de Lima 2018.

Tabla 9

Distribución Organización académica, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.

Organización académica				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	10	8,3	8,3
	Medio	27	22,5	22,5
	Alto	83	69,2	69,2
	Total	120	100,0	100,0

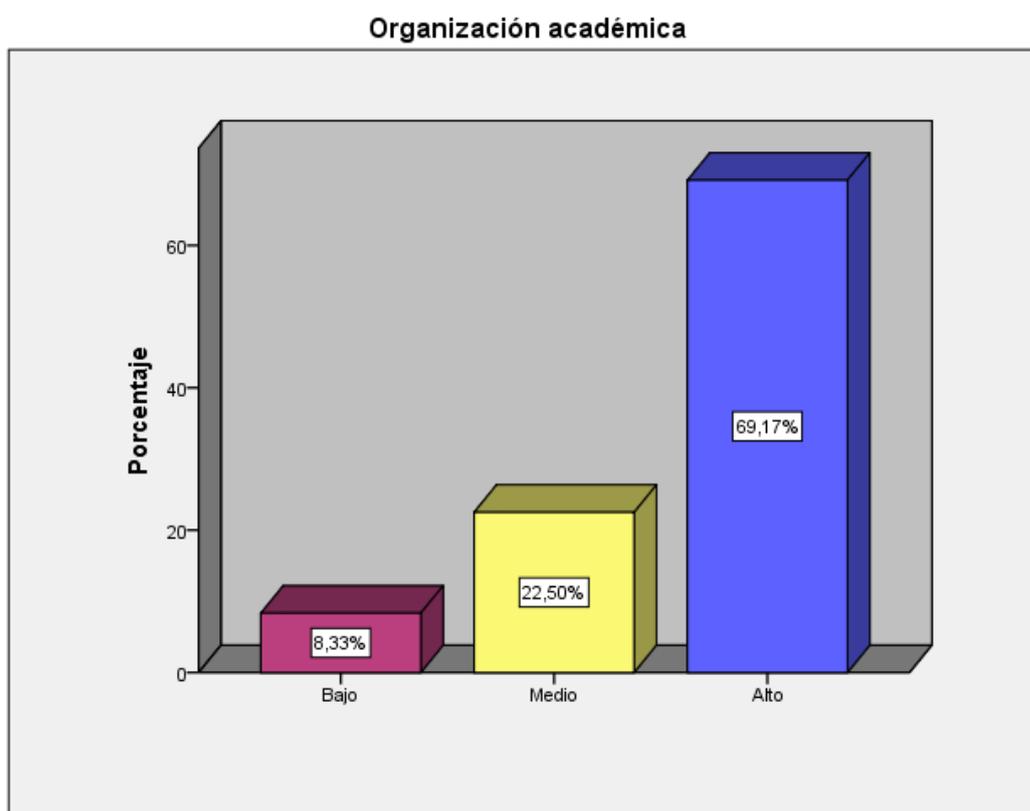


Figura 6 . Frecuencia Organización académica, en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.

Según la Tabla 9 y la Figura 6 se muestra que, referente a la dimensión Organización académica, el 8,33% un nivel Bajo, el 22,50% un nivel Medio, y el 69,17% un nivel Alto en la institución educativa 1163 del mercado de Lima 2018.

Tabla 10

Distribución Infraestructura y servicio escolar, en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Infraestructura y servicio escolar				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	10	8,3	8,3
	Medio	30	25,0	25,0
	Alto	80	66,7	66,7
	Total	120	100,0	100,0

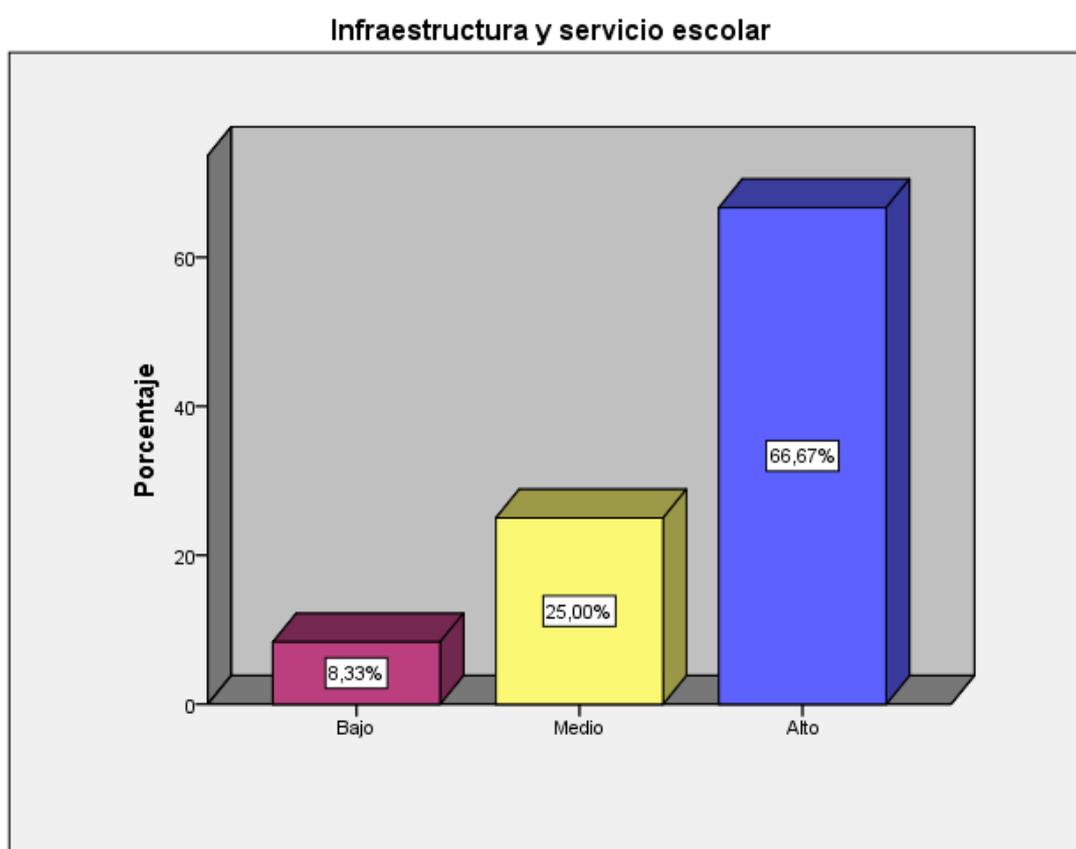


Figura 7 . Frecuencia Infraestructura y servicio escolar, en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Según la Tabla 10 y la Figura 7 se muestra que, referente a la dimensión Infraestructura y servicio escolar, el 8,33% un nivel Bajo, el 25,00% un nivel Medio, y el 66,67% un nivel Alto en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Tabla 11

Distribución Satisfacción estudiantil, en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Satisfacción estudiantil				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	7	5,8	5,8
	Medio	28	23,3	23,3
	Alto	85	70,8	70,8
Total		120	100,0	100,0

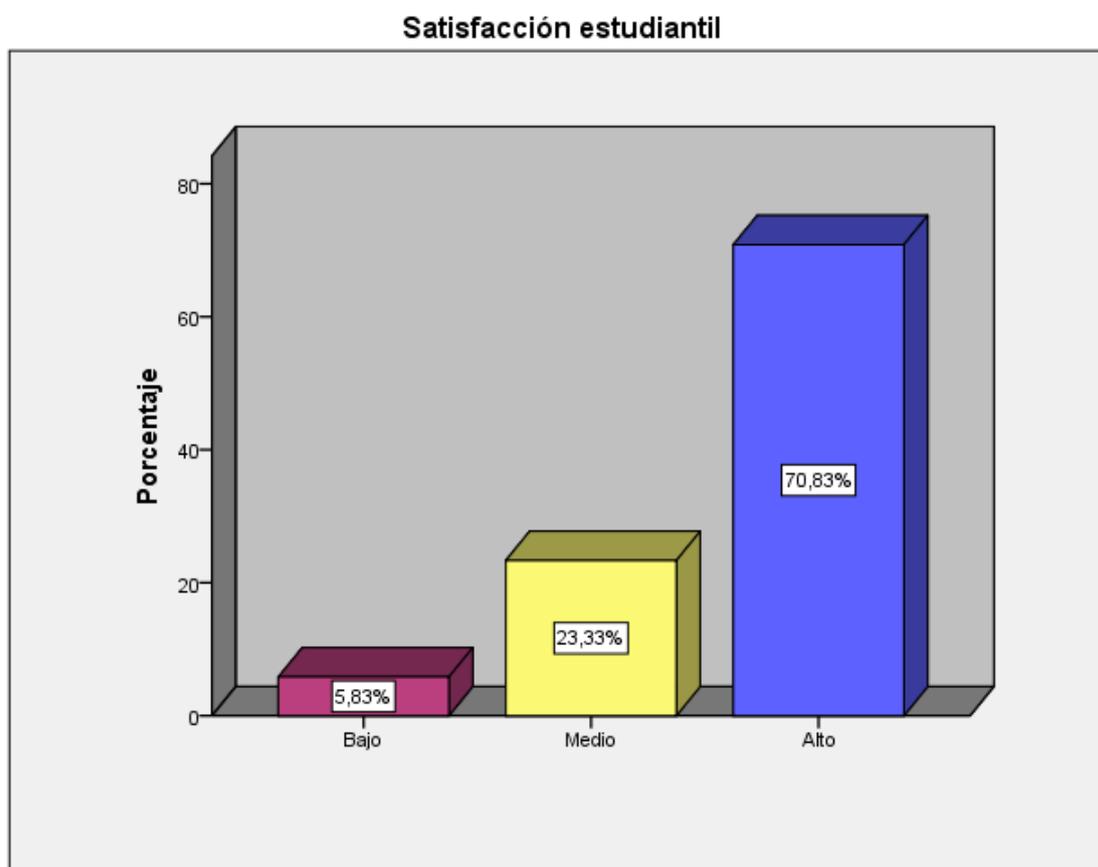


Figura 8 . Frecuencia Satisfacción estudiantil, en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Según la Tabla 11 y la Figura 8 se muestra que, referente a la variable Satisfacción estudiantil, el 5,83%, un nivel Bajo, el 23,33%, un nivel Medio, y el 70,83% un nivel Alto en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Hipótesis general.

Ho: Si existe relación entre Recursos tecnológicos y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Ha: No existe relación entre Recursos tecnológicos y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza Ho.

Tabla 12

Recursos tecnológicos y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Correlaciones				
			Recursos tecnológicos	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Recursos tecnológicos	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Recursos tecnológicos y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Hipótesis específica 1.

Ho: Si existe relación entre Uso adecuado de los materiales tecnológicos y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Ha: No existe relación entre Uso adecuado de los materiales tecnológicos y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 13

Uso adecuado de los materiales tecnológicos y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

		Correlaciones		
			Uso adecuado de los materiales tecnológicos	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Uso adecuado de los materiales tecnológicos	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Satisfacción estudiantil	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Uso adecuado de los materiales tecnológicos y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Hipótesis específica 2.

Ho: Existe relación entre Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Ha: No existe relación entre Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza Ho.

Tabla 14

Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Correlaciones

			Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje	Coeficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Hipótesis específica 3.

Ho: Si existe relación entre Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Ha: No existe relación entre Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza Ho.

Tabla 15

Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

Correlaciones				
			Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120	
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación y Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

IV. Discusión

La investigación realizada, acepta la hipótesis alternativa general, ya que en la muestra se verifica que hay una relación entre el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la Institución Educativa 1163 del Cercado de Lima 2018.

Los resultados obtenidos en la investigación corroboran que hay una relación entre las variables centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil de $r: 0,756$; es decir que si existe un buen nivel de satisfacción estudiantil y un deficiente o mala satisfacción estudiantil.

Los resultados se han comparado con otras investigaciones, entre ellos la de Guaypatin (2013) quien señala en su investigación que el centro de recursos tecnológicos es un elemento fundamental para el desarrollo de las diferentes áreas y se debe tomar importancia la utilización de los recursos tecnológicos por las personas que ejercen la toma de decisiones en las instituciones educativas. Es por ello que es importante reconocer que en la Institución Educativa 1163 - Cercado de Lima se utilizan los recursos tecnológicos, lo cual beneficia directamente a los estudiantes y se ve reflejado en la labor que ejercen los docentes junto a los estudiantes, sin embargo es importante tener en cuenta que no llegamos al cien por ciento en la utilización del centro de recursos tecnológicos.

En la dimensión uso adecuado de los materiales tecnológicos el 59,17% presenta un nivel alto por lo que se evidencia una relación estadística satisfactoria alta y directamente proporcional al uso adecuado de los materiales tecnológicos que se encuentra en el centro de recursos tecnológicos en la institución educativa 1163 del cercado de Lima. El resultado se contrasta con la investigación de Guaypatin (2013) cuya investigación titulada "Utilización de recursos tecnológicos en el desarrollo de competencias en matemática" concluye que es muy lacónico, debido a la desinformación por parte de los estudiantes y docentes, esta coyuntura conlleva que los profesores en clases de matemática utilicen muy poco los recursos tecnológicos.

La segunda dimensión referente al uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje se muestra que un 58,33% presenta un nivel alto por lo que hay una relación estadística alta y directamente proporcional, entre el uso de

materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje de la institución educativa 1163 del cercado de Lima, este resultado es comparado con el trabajo de investigación de Guaypatin (2013). Titulada “Utilización de recursos tecnológicos en el desarrollo de competencias en matemática” donde los resultados es bajo, porque que su educación es tradicionalista, las estrategias pedagógicas utilizadas por los maestros tienen deficiencias limitadas debido a que no fueron o no son capacitados. Los resultados son negativos en el proceso en enseñanza aprendizaje.

La tercera dimensión respecto al uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación muestra que el 55,00% considerado un nivel alto por lo que se evidencia una relación estadística positiva alta y directamente proporcional entre uso de materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación de la institución educativa 1163 del cercado de Lima, este resultado es comparado con el trabajo de investigación de Guaypatin (2013). Titulada “Utilización de recursos tecnológicos en el desarrollo de competencias en matemática” donde se muestra un resultado bajo, porque los estudiantes tienen deficiencias en el manejo de la tecnología debido a la limitado uso de los recursos tecnológicos.

Además de los resultados mostrados en esta investigación, se confirma la hipótesis propuesta, es decir existe relación entre el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil de la institución educativa 1163 cercado de Lima.

Asimismo se evidencio que en su gran mayoría los estudiantes encuestados está satisfechos con el centro de recursos tecnológicos, como se precisa en las siguientes cifras:

Los estudiantes que no están satisfechos con el centro de recursos tecnológicos de la institución 1163 cercado de Lima, es el 5,83% tiene un nivel Bajo, el 23,33%, muestra un nivel Medio y el 77,83% presenta un nivel Alto en la satisfacción estudiantil.

Estos últimos se relacionan con los resultados obtenidos por Chávez (2016) en su investigación, ya que obtuvo las siguientes cifras estadísticas: en los estudiantes de la

institución 1163, el 23% tiene un nivel Medio y el 70% muestra un nivel Alto en La participación en la institución Educativa.

V. Conclusiones

Primera: El análisis realizado con respecto a la hipótesis general, muestra un nivel de significación bilateral de 0.0 inferior a 0.05 considerado para este análisis, por lo tanto se puede establecer que existe relación entre las variables *recursos tecnológicos* y *satisfacción estudiantil*. ($r_s = 0.853$, $p < 0.05$). Se concluye que existe una relación directa de la variable *recursos tecnológicos* y la *satisfacción estudiantil*, lo cual nos indica que la variable recurso tecnológico es muy importante en la satisfacción estudiantil, en la Institución Educativa 1163 del Cercado de Lima 2018.

Segundo: El análisis realizado con respecto a la hipótesis específica 1, muestra un nivel de significación bilateral de 0.0 inferior a 0.05 considerado para este análisis, por lo tanto se puede establecer que existe una relación directa entre el *uso adecuado de los materiales tecnológicos* y la variable *satisfacción estudiantil*. ($r_s = 0,775$, $p < 0.05$). Se concluye que existe una relación directa de los *materiales tecnológicos* y la *satisfacción estudiantil*, lo cual nos indica que la dimensión material tecnológico y sus indicadores son muy importantes en la satisfacción estudiantil, en la Institución Educativa 1163 del Cercado de Lima 2018.

Tercero: El análisis realizado con respecto a la hipótesis específica 2, muestra un nivel de significación bilateral de 0.0 inferior a 0.05 considerado para este análisis, por lo tanto se puede establecer que existe una relación directa entre el *uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje* y la variable *satisfacción*

estudiantil. ($r_s = 0.779$, $p < 0.05$). Se concluye que existe una relación directa de los *materiales tecnológicos en el proceso de enseñanza aprendizaje* y la *satisfacción estudiantil*, lo cual nos indica que la dimensión material tecnológico en el proceso de enseñanza y sus indicadores son muy importantes en la satisfacción estudiantil, en la Institución Educativa 1163 del Cercado de Lima 2018.

Cuarto: El análisis realizado con respecto a la hipótesis específica 3, muestra un nivel de significación bilateral de 0.0 inferior a 0,05 considerado para este análisis, por lo tanto se puede establecer que existe una relación directa entre las variables *uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación y satisfacción estudiantil*, ($r_s = 0.715$, $p < 0.05$). Se concluye que existe una relación directa de los *materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación* y la variable *satisfacción estudiantil*, lo cual nos indica que la dimensión material multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación y sus indicadores son muy importantes en la satisfacción estudiantil, en la Institución Educativa 1163 del Cercado de Lima 2018.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Demostrada la relación que existe entre las dos variables, en la Institución educativa 1163 del cercado de Lima. Se recomendamos la elaboración de un programa de mejora del centro de recursos tecnológicos ya que todavía no se llega al 100% de satisfacción estudiantil. Este programa se debe desarrollar obedeciendo a ciertos criterios estableciendo objetivos concretos y el diseño de estrategias.
- Segundo:** Recomendamos que todas las acciones, practicas operativas, decisiones directivas deben ser examinadas minuciosamente, ya que lo fundamental es brindar un buen servicio y que la población educativa este satisfecha con el servicio que les brinda la institución educativa 1163 del cercado de Lima.
- Tercera:** Se recomienda elaborar una propuesta que dé solución a la dimensión actividad en la enseñanza ya que los resultados muestran un nivel medio con el 25,00% que los estudiantes no están totalmente satisfechos con la enseñanza.
- Cuarta:** Se recomienda realizar una investigación de alcance experimental para continuar con el estudio del centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil ya que se puede hallar la relación constante que hay entre estas dos variables.

VII. Referencias

- 9001:2000, I. (2000). *Como medir la Satisfacción del Cliente*. Madrid: FC.
- Alfonso, G. M. (1997). *Formación del Profesorado en TIC y Medios*. Valladolid.
- Alonso C. y Gallego D. (2000). *Aprendizaje y Ordenador*. Madrid: Dykinson. S. L.
- Alves, H y Raposo, M. (2005). *La medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria*. Covilha - Portugal: En línea: <http://econwpa.wusti.edu:8009/eps/hew/papers/0511/0511004>.
- Barberá Gregori, E., Mauri Majós, T., & Onrubia Goñi, J. (2012). *Cómo Valorar la Calidad de la Enseñanza Basada en las TIC. Pautas e instrumentos de análisis*. Barcelona: GRAÓ, de IRIF, S.L.
- Basurto, F. M. (2013). *Ideas clave Calidad de la Práctica educativa* (1 ed.). Barcelona: GRAÓ, de IRIF, S.L.
- Berlinches, C. A. (2004). *Las nuevas normas ISO 9000:2000 sistemas de gestión de la calidad* (6. ed.). Madrid: International Thomson editores Spain.
- Blázquez, R., Chamizo, J., Cano, M y Gutiérrez S. (2013). *Calidad de vida Universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. Talavera de la Reina, España: Revista Educativa.
- Camales Palomoy, M. I., & Sierra Gómez, M. (2012). *Diseño de medios y recursos didácticos*. Malaga: Innovación Y Cualificación, S.L.
- Carrasco Díaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Duncombe, R., & Heeks, R. (1999). *Information, I.C.Ts and Small Enter prise; Findings from*. Botswana: University of Manchester, Institute for Development Policy and Management.
- Federico, M. B. (2013). *Calidad de la Práctica Educativa*. Lima - Perú.
- Fernández, C y Baptista, P. (2007). *Metodología de la investigación. Cuarta edición*. Mexico: McGraw-Hill.
- Galvis Panqueva, A. H. (2004). *Tecnología Educativa*. Costa Rica: San José.
- García Falles, J. (2004). *pedagogía, Tecnología educativa*. Costa Rica: San José.
- Gento y Vivas. (2003). *Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Acción Pedagógica*. http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubeelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo_2.pdf.

- Gutiérrez Martín, A. (1997). *Educación multimedia nuevas Tecnologías*. Madrid: Ediciones de la torre.
- j., F. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*. Lima - Perú: U.N..M.S.M.
- Lacruz Alcocer, M. (2002). *Nuevas Tecnologías para futuros docentes*. La Mancha: Ediciones de la Universidad de Castilla.
- Malhotra k., N. (2004). *Investigación de Mercado*. México: Pearson.
- Marqués, P. (1999). *Multimedia educativa: Clasificación, funciones inconvenientes*,. <http://www.pangea.org/peremarques/función.htm>.
- Marqués, p. (2012). *Impacto de la TIC en la educación: funciones y limitaciones*. Barcelona - España: <http://goo.gl/rJ4l0h>.
- Marzo, M. y Reyes, M.J. (2010). *Análisis de la Satisfacción Universitaria en la Facultad de Ingeniería, vol. 18*. Talca.
- Mejias, A. y. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Umniversitaria Central* . Venezuela.
- Mejias, A. y. (2009). *Desarrollo de un Intrumentro para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. Universidad Vol-X, N°2- Venezuela: SADPRO UCV.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Evaluación de Diseño y Ejecución Presupuestal "Una laptop por Niño"*. Lima, Perú: <http://goo.gl/UrUJ4D>.
- Nevado y Flores. (2012). *Satisfacción Laboral y compromiso Organizacional en docentes de una universidad Universidad Pública del Perú*. Lima - Perú.
- Pávlov. (2005).
- Philip, K. (2005). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. <https://sholar.google.com.pe>.
- Pichardo, Jiménez, Terriquez y Robles. (2011). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Totuca*. México: Reice.
- Salinas, A G; Morales L. J y Martinez, C.P. (2008). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma. Tamaulipas - México.:* <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>.

- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.
- Sanchez, H. y. (2015). *Metodología y Diseños en la investigación Científica*.
- Sarramona, J. (1990). *Tecnología Educativa: Una valoración Crítica*. Barcelona: CEAC.
- Valderrama Mendoza, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima - Perú: San Marcos.
- Vásquez H., E., & Winkelried Q., D. (2005). *Buscando el Bienestar de los Pobres ¿Cuan Lejos Estamos?* Lima: Universidad del Pacifico.
- Velasco, J. A. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial*. Madrid: Gráficas Dehon.
- Watson. (2013). *El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología. Tesis de Licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Mención en Psicología Educativa*. Lima - Perú: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4843>.

VIII. Anexos

1. TITULO

El centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la I.E. 1163 del cercado de Lima.

2. AUTORA

Pamela Jackelyn Inacio Osoreo

3. RESUMEN

La presente investigación titulada “El centro de recursos tecnológicos y la Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima.

La investigación obedece a un tipo sustantivo y diseño no experimental, transversal, cuya variable es el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil, la población con que cuenta este centro educativo es de 200 estudiantes está ubicado en la urbanización de planeta del cercado de Lima. Cuya muestra es de 120 estudiantes del nivel primario habiéndose utilizado un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Fueron evaluados por tres profesionales especialistas en investigación quienes aportaron para la mejora del instrumento de evaluación, para conocer los resultados de procedió a trasladar los datos al programa SPSS.

Luego del análisis, interpretación de los resultados y contrastación de la hipótesis, se concluyó que: si existe relación del centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil.

4. PALABRAS CLAVES:

Recursos tecnológicos y satisfacción estudiantil.

5. ABSTRACT

The present investigation entitled "The center of technological resources and student satisfaction in the educational institution 1163 of the Lima fence 2018", had as objective to determine the relationship that exists between the center of technological resources and the student satisfaction in the educational institution 1163 of the fenced in lima.

The research is due to a substantive type and non-experimental, transversal design, whose variable is the center of technological resources and student satisfaction, the population that has this educational center is 200 students is located in the urbanization of the fenced planet of Lima. Whose sample is 120 primary school students having used a questionnaire as a data collection instrument.

They were evaluated by three research professionals who contributed to the improvement of the evaluation instrument, to know the results of proceeding to transfer the data to the SPSS program.

After the analysis, interpretation of the results and testing of the hypothesis, it was concluded that: if there is a relationship between the center of technological resources and student satisfaction.

6. KEYWORDS:

Technological resources and student satisfaction.

7. INTRODUCCIÓN

Nuestro trabajo consta de VII capítulos, en el primer capítulo abordamos la introducción donde mencionamos los antecedentes de nuestra investigación nacionales como internacionales., la fundamentación, justificación, se señalan los problemas planteados con las hipótesis formuladas para el presente trabajo como los objetivos. Así como la fundamentación teórica de las variables en estudio.

Segundo capítulo desarrollamos el marco metodológico definiendo el tipo de diseño de la investigación de estudio es descriptiva, porque analizaremos la relación que existe entre el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil.

Tercer capítulo se considera Resultados de la investigación de las dos variables en investigación.

Cuarto capítulo se considera la discusión propiamente dicha de la investigación.

Quinto capítulo se cita las conclusiones a las que se llega al término de la investigación.

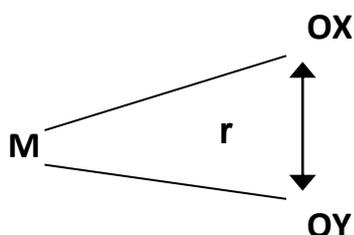
Sexto capítulo las recomendaciones en relación a la mejora según los resultados de la investigación.

Séptimo capítulo se indica las referencias bibliográficas utilizadas en el trabajo investigación.

Octavo capítulo se detallan todos los anexos que complementan el trabajo de investigación

8. METODOLOGÍA

La investigación es un diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional. No experimental, porque no se manipulará deliberadamente las variables y sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es descriptivo correlacional, porque se describe relaciones entre dos variables de un grupo, para luego establecer las relaciones entre estas. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño (Hernández Fernández y Baptista, 2006)



Dónde:

M = Muestra de estudio

Ox= Observación de la variable (X) Recursos Tecnológicos

Oy= Observación de la variable (Y) Satisfacción estudiantil.

r = Coeficiente de correlación entre las variables

Muestra

Según Sampieri (2014), La muestra es “un subgrupo de la población o universo, que se utiliza por economía de tiempo y recursos, implica definir la unidad de muestreo y de análisis. Requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros” (p.171).

La muestra estará conformada por 120 estudiantes del nivel primario de la institución educativa 1163 del cercado Lima -2018.

Muestreo Aleatoriedad o al aza

Para Sánchez y Reyes (2015, p. 157) afirmó que la muestra aleatoria o al azar es un aspecto básico y a la vez esencial es el supuesto de que cada uno de los miembros de una población tiene iguales posibilidades de pertenecer a la muestra.

A continuación se detalla la fórmula de Fisher - Arkin – Colton utilizada para calcular el tamaño de la muestra para el presente trabajo de investigación

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

N: Es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

Z: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 5 % y en este caso la constante es 1.96.

E: Es el error muestral deseado (5 %).

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura= 0.5

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p = 0.5$

Cálculo de la muestra

N:	174
Z:	1.96
E:	5
p:	0.5
q:	0.5

120

Ficha Técnica

El instrumento de evaluación consta de 18 ítems. Lo cual permite evaluar las variables Recursos Tecnológicos y Satisfacción estudiantil, cada ítems está constituido por 6 preguntas.

9. RESULTADOS

El análisis estadístico SPSS, nos dio como resultado que existe relación entre las variables del centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.

10. DISCUSIÓN

La investigación realizada, acepta la hipótesis alternativa general, ya que en la muestra se verifica que hay una relación entre el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la Institución Educativa 1163 del Cercado de Lima 2018.

Los resultados obtenidos en la investigación corroboran que hay una relación entre las variables centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil de $r: 0,756$; es decir que si existe un buen nivel de satisfacción estudiantil y un deficiente o mala satisfacción estudiantil.

Los resultados se han comparado con otras investigaciones, entre ellos la de Guaypatin (2013) quien señala en su investigación que el centro de recursos tecnológicos es un elemento fundamental para el desarrollo de las diferentes áreas y se debe tomar importancia la utilización de los recursos tecnológicos por las personas que ejercen la toma de decisiones en las instituciones educativas. Es por ello que es importante reconocer que en la Institución Educativa 1163 - Cercado de Lima se utilizan los recursos tecnológicos, lo cual beneficia directamente a los estudiantes y se ve reflejado en la labor que ejercen los docentes junto a los estudiantes, sin embargo es importante tener en cuenta que no llegamos al cien por ciento en la utilización del centro de recursos tecnológicos.

11. CONCLUSIÓN

El análisis realizado con respecto a la hipótesis general, muestra un nivel de significación bilateral de 0.0 inferior a 0.05 considerado para este análisis, por lo tanto se puede establecer que existe relación entre las variables *recursos tecnológicos* y *satisfacción estudiantil*. ($r_s = 0.853$, $p < 0.05$). Se concluye que existe una relación directa de la variable *recursos tecnológicos* y la *satisfacción estudiantil*, lo cual nos indica que la variable recurso tecnológico es muy importante en la satisfacción estudiantil, en la Institución Educativa 1163 del Cercado de Lima 2018.

12. RECOMENDACIÓN

Demostrada la relación que existe entre las dos variables, en la Institución educativa 1163 del cercado de Lima. Se recomienda el diseño de un plan de mejora para el centro de recursos tecnológicos ya que todavía no llegamos al 100% de satisfacción

estudiantil. Este plan se debe desarrollar obedeciendo a ciertos criterios estableciendo objetivos concretos y el diseño de estrategias.

13. REFERENCIAS

Las referencias bibliográficas tendrán como patrón las normas internacionales para que el artículo sea publicado y sea sometido a arbitraje.

Matriz de consistencia							
Título: El Centro de Recursos Tecnológicos y la Satisfacción Estudiantil.							
Autor: Pamela Jackelyn Inacio Osoreo							
Problema	objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>¿Qué relación existe entre el centro recursos Tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre el uso adecuado de los materiales tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima?</p> <p>¿Qué relación existe entre el proceso de enseñanza aprendizaje y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima?</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el uso adecuado de los materiales Tecnológicos y la Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima?</p> <p>Determinar la relación que existe entre el proceso de enseñanza aprendizaje y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de</p>	<p>Existe relación entre el centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima 2018.</p> <p>Existe relación entre el uso adecuado de los materiales Tecnológicos y la Satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018.</p> <p>Existe relación entre el proceso de enseñanza aprendizaje y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018.</p>	Variables 1: Recursos Tecnológicos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Uso adecuado de los materiales tecnológicos	Computadoras Laptops Internet. Videoconferencia. Proyectores. DVD.	1 – 6	Si (1) No (0)	Alta (14-18)
			Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje	Desempeño periodicidad	7 – 12		Media (7-13)
			Uso de los materiales multimedia o de la plataforma en actividades de evaluación”	Destrezas Habilidades Conocimiento.	13 - 18		Baja (0-6)
			Variable 2: Satisfacción Estudiantil				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rangos
			Actividad de Enseñanza.	Preparación, actualización docente.	1 - 5	Si está muy satisfecho(5)	Alta (67-90)
				Metodología de la enseñanza. Incorpora nuevas metodologías a la enseñanza.		Si está satisfecho(4) Ni satisfecho ni satisfecho(3)	Media (43-66)
			Organización académica	La organización del tiempo.	7 - 12	Si está insatisfecho(2)	Baja (18-42)
Facilidad de comunicación con los docentes	Si está muy insatisfecho(1)						

¿Qué relación existe entre el uso de materiales multimedia y las actividades de evaluación en la institución educativa 1163 del mercado de lima?	Determinar la relación existe entre el uso de materiales multimedia y las actividades de evaluación en la institución educativa 1163 del mercado de lima?	Existe relación entre el uso de materiales multimedia y las actividades de evaluación en la institución educativa 1163 del mercado de lima 2018.	Infraestructura y servicio escolar	<p>Servicio académico.</p> <p>Habitabilidad de las Instalaciones.</p> <p>Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.</p> <p>Instalaciones deportivas y SSHH.</p> <p>Servicio de biblioteca</p> <p>Funcionamiento del kiosco.</p>	13 - 18		
Nivel – diseño de investigación	Población y muestra		Técnica e instrumentos		Estadística de utilizar		
<p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 174 estudiantes.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico: Aleatorio Simple</p>		<p>Variable 1: Recursos Tecnológicos Autor: Ing. Oscar Alejandro Guaypatín Pico (2012). Adaptado por Pamela Jackelyn Inacio Osoreo Año: 2018 Monitoreo: Directo – Personal Ámbito de Aplicación: Institución educativa 1163 “José María Arguedas Altamirano” Forma de Administración : Directo – Personal</p>		<p>DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencia y figura de barras</p> <p>INFERENCIAL: Coeficiente Rho de Spearman</p>		

<p>Método: Hipotético - Deductivo</p>	<p>Tamaño de muestra: 120 estudiantes</p>	<p>Variable 2: Satisfacción estudiantil Autor Br. Omar Alberto Juan Eyzaguirre Reinoso (2016). Adaptado por Pamela Jackelyn Inacio Osos Año: 2018 Monitoreo: Directo – Personal Ámbito de Aplicación: Institución educativa 1163 “José María Arguedas Altamirano” Forma de Administración : Directo - Personal</p>	
--	---	---	--

ENCUESTA A SER REALIZADA A LOS ESTUDIANTES DE LA I.E. 1163 “JOSÉ MARÍA ARGUEDAS ALTAMIRANO”

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el centro de Recursos Tecnológicos y la Satisfacción Estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018

Instrucciones:

- Lea detenidamente antes de contestar
- Marque con una X la respuesta que considere la más apropiada
- Responda con veracidad, pues la encuesta es anónima
- Su respuesta ayudará a realizar de forma adecuada un trabajo de investigación.

Cuestionario:

1.- ¿El centro de Recursos Tecnológicos CRT, tiene computadoras?

SI

NO

2.- ¿El CRT, tiene laptops?

SI

NO

3.- ¿El CRT, cuenta con Internet toda la clase?

SI

NO

4.- ¿En el CRT, se usa la videoconferencia para las clases?

SI

NO

5.- ¿En CRT, se usa proyector para las clases?

SI

NO

6.- ¿En el CRT, cuenta DVD/CD?

SI

NO

7.- ¿Tienes mayor interés en aprender si se emplean los recursos tecnológicos?

SI

NO

8.- ¿Mejoras tu calificación en los diferentes cursos si se emplean nuevas tecnologías de la información y la comunicación?

SI

NO

9.- ¿Las clases por video conferencia permite que aprendas más?

SI

NO

10.- ¿El uso del proyector en tus clases hace que aprendas más?

SI

NO

11.- ¿El uso de una computadora por alumno te permite aprender más?

SI

NO

c12.- ¿Usando las laptop XO obtienes más conocimientos sobre robótica?

SI

NO

13.- ¿Distingues si las computadoras /laptops es mejor que otro según sus características?

SI

NO

14.- ¿Aprendiste como configurar el wifi a la Laptops?

SI

NO

15.- ¿Sabes cómo buscar información precisa en Internet?

SI

NO

16.- ¿Sabes cómo comunicarte con otras personas por redes sociales como Facebook, wasat?

SI

NO

17.- ¿Sabes cómo insertar y extraer correctamente un CD/DVD?

SI

NO

18.- ¿Sabes usar con destreza el mouse (ratón), mover, arrastrar, hacer clic, hacer doble clic?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENCUESTA A SER REALIZADA A LOS ESTUDIANTES DE LA I.E. 1163 “JOSÉ MARÍA ARGUEDAS ALTAMIRANO”

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el centro de Recursos Tecnológicos y la Satisfacción Estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de lima 2018

Instrucciones:

- Lea detenidamente antes de contestar
- Marque con una X la respuesta que considere la más apropiada
- Responda con veracidad, pues la encuesta es anónima
- Su respuesta ayudará a realizar de forma adecuada un trabajo de investigación.

Questionario:

1.- ¿Estoy satisfecho con lo que me enseña el profesor de CRT?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

2.- ¿Estoy satisfecho con los nuevos conocimientos adquiridos en CRT?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

3.- ¿Estoy satisfecho con la práctica de valores éticos del profesor de CRT?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

4.- ¿Estoy satisfecho con las estrategias de enseñanza que hacen que aprenda rápido?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

5.- ¿Estoy satisfecho con el método de enseñanza que brinda el profesor de CRT?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

6.- ¿Estoy satisfecho con lo que aprendo en CRT?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

7.- ¿Estoy satisfecho con el horario de clase del CRT, permite el tiempo suficiente para terminar la clase?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

8.- ¿Estoy Satisfecho con el trato, cuando me comunico con él profesor de CRT?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

9.- ¿Estoy satisfecho cuando el profesor de CRT, responde a adecuadamente a mis preguntas?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

10.- ¿Estoy satisfecho con la atención recibida por el profesor de CRT?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

11.- ¿Estoy satisfecho con los servicios que brinda el CRT?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

12.- ¿Estoy satisfecho con los equipos como: ¿computadoras, laptops, parlantes, XO, proyector, kit robótico, del CRT?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

13.- ¿Estoy satisfecho con la Luz y la ventilación del aula?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

14.- ¿Estoy satisfecho con la amplitud de las aulas?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

15.- ¿Estoy satisfecho con las instalaciones deportivas?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

16.- ¿Estoy satisfecho con las instalaciones del servicio Higiénico?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

17.- ¿Estoy satisfecho con las instalaciones de la biblioteca (amplitud, comodidad, etc.)?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

18.- ¿Estoy satisfecho con la instalación del kiosco (amplitud, comodidad, etc.)?

Si está muy satisfecho	Si está satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Si está insatisfecho	Si está muy insatisfecho
5	4	3	2	1

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Formato de validación de Instrumento

Anexo. Base de datos

Base de datos Recursos tecnológicos

	V1 RECURSOS TECNOLÓGICOS																	
	D1						D2						D3					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P18	P19	P20	P21	P22	P23
ENC 1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
ENC 2	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
ENC 3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
ENC 4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
ENC 5	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
ENC 6	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
ENC 7	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1
ENC 8	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1
ENC 9	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 10	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
ENC 11	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
ENC 12	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
ENC 13	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
ENC 14	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 15	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
ENC 16	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
ENC 17	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
ENC 18	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
ENC 19	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1
ENC 20	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1
ENC 21	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0
ENC 22	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 23	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
ENC 24	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
ENC 25	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
ENC 26	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
ENC 27	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1
ENC 28	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
ENC 29	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
ENC 30	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
ENC 31	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
ENC 32	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 33	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
ENC 34	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
ENC 35	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
ENC 36	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
ENC 37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1
ENC 38	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
ENC 39	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0
ENC 40	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0
ENC 41	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 42	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
ENC 43	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 44	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
ENC 45	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1
ENC 46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
ENC 47	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1
ENC 48	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
ENC 49	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
ENC 50	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
ENC 51	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
ENC 52	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
ENC 53	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
ENC 54	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
ENC 55	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1
ENC 56	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1
ENC 57	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 58	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
ENC 59	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
ENC 60	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1

Base de datos Satisfacción Estudiantil

V2 SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL																		
	D1						D2						D3					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
ENC 1	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4
ENC 2	4	3	4	3	5	4	4	5	5	3	5	1	4	3	5	3	5	4
ENC 3	5	3	3	1	1	1	5	3	3	1	2	5	3	5	3	5	1	1
ENC 4	3	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	5	5	3	
ENC 5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3
ENC 6	5	2	2	4	2	3	5	1	1	4	1	3	4	3	5	1	1	3
ENC 7	5	5	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	1	4
ENC 8	4	3	5	3	5	1	4	3	5	3	5	1	3	1	1	3	1	1
ENC 9	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	1	1
ENC 10	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	2	3	5	5	5	1	3	
ENC 11	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3
ENC 12	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3
ENC 13	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	1	3	1
ENC 14	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5
ENC 15	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5
ENC 16	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3
ENC 17	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3
ENC 18	5	5	2	4	2	3	5	5	5	2	1	3	5	5	1	1	1	3
ENC 19	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4
ENC 20	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	5	5
ENC 21	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
ENC 22	3	1	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	3
ENC 23	3	5	5	2	3	3	3	5	5	5	1	1	3	1	3	1	3	3
ENC 24	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3
ENC 25	5	5	4	1	3	1	1	1	1	3	1	4	5	1	1	1	1	1
ENC 26	4	3	1	3	1	1	4	1	1	1	5	1	4	3	1	3	1	1
ENC 27	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5
ENC 28	3	1	5	5	1	3	3	1	5	5	1	3	3	5	1	1	1	3
ENC 29	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3
ENC 30	5	5	5	1	1	3	5	1	1	4	4	3	5	5	1	3	1	3
ENC 31	5	5	4	4	3	4	5	2	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4
ENC 32	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	1	5	3	2	2	4	2
ENC 33	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5
ENC 34	3	1	5	5	5	3	5	3	3	5	1	3	3	5	1	1	3	3
ENC 35	3	5	5	5	3	3	3	1	5	5	3	3	5	5	5	3	1	3
ENC 36	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	3
ENC 37	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4
ENC 38	1	5	5	3	2	2	5	5	4	3	5	2	5	3	5	5	5	2
ENC 39	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	3	4	3	5
ENC 40	3	1	5	5	5	3	3	4	5	5	2	3	3	5	5	5	3	3
ENC 41	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	1	3
ENC 42	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	3
ENC 43	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4
ENC 44	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	1
ENC 45	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5
ENC 46	3	1	5	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3
ENC 47	3	5	1	5	1	3	3	5	1	5	1	3	3	1	1	5	3	3
ENC 48	5	1	1	4	4	3	5	5	5	1	1	3	5	5	5	1	1	3
ENC 49	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4
ENC 50	4	3	4	3	5	4	4	5	5	3	5	1	4	3	5	3	5	4
ENC 51	5	3	3	1	1	1	5	3	3	1	2	5	3	5	3	5	1	1
ENC 52	3	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	5	5	3	3
ENC 53	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3
ENC 54	5	2	2	4	2	3	5	1	1	4	1	3	4	3	5	1	1	3
ENC 55	5	5	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	1	4
ENC 56	4	3	5	3	5	1	4	3	5	3	5	1	3	1	1	3	1	1
ENC 57	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	1	1
ENC 58	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	2	3	5	5	5	5	1	3
ENC 59	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3
ENC 60	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3

ENC 61	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	1	3	1
ENC 62	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5
ENC 63	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5
ENC 64	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3
ENC 65	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3
ENC 66	5	5	2	4	2	3	5	5	5	2	1	3	5	5	1	1	1	3
ENC 67	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4
ENC 68	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	5	5
ENC 69	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
ENC 70	3	1	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	3
ENC 71	3	5	5	2	3	3	3	5	5	5	1	1	3	1	3	1	3	3
ENC 72	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3
ENC 73	5	5	4	1	3	1	1	1	1	3	1	4	5	1	1	1	1	1
ENC 74	4	3	1	3	1	1	4	1	1	1	5	1	4	3	1	3	1	1
ENC 75	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5
ENC 76	3	1	5	5	1	3	3	1	5	5	1	3	3	5	1	1	1	3
ENC 77	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3
ENC 78	5	5	5	1	1	3	5	1	1	4	4	3	5	5	1	3	1	3
ENC 79	5	5	4	4	3	4	5	2	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4
ENC 80	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	1	5	3	2	2	4	2
ENC 81	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5
ENC 82	3	1	5	5	5	3	5	3	3	5	1	3	3	5	1	1	3	3
ENC 83	3	5	5	5	3	3	3	1	5	5	3	3	5	5	5	3	1	3
ENC 84	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	3
ENC 85	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4
ENC 86	1	5	5	3	2	2	5	5	4	3	5	2	5	3	5	5	5	2
ENC 87	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	3	4	3	5
ENC 88	3	1	5	5	5	3	3	4	5	5	2	3	3	5	5	5	3	3
ENC 89	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	1	3
ENC 90	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	3
ENC 91	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4
ENC 92	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	1
ENC 93	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5
ENC 94	3	1	5	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3
ENC 95	3	5	1	5	1	3	3	5	1	5	1	3	3	1	1	5	3	3
ENC 96	5	1	1	4	4	3	5	5	5	1	1	3	5	5	5	1	1	3
ENC 97	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4
ENC 98	4	3	4	3	5	4	4	5	5	3	5	1	4	3	5	3	5	4
ENC 99	5	3	3	1	1	1	5	3	3	1	2	5	3	5	3	5	1	1
ENC 100	3	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	3
ENC 101	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3
ENC 102	5	2	2	4	2	3	5	1	1	4	1	3	4	3	5	1	1	3
ENC 103	5	5	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	1	4
ENC 104	4	3	5	3	5	1	4	3	5	3	5	1	3	1	1	3	1	1
ENC 105	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	1	1
ENC 106	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	2	3	5	5	5	5	1	3
ENC 107	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3
ENC 108	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3
ENC 109	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	1	3	1
ENC 110	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5
ENC 111	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5
ENC 112	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3
ENC 113	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3
ENC 114	5	5	2	4	2	3	5	5	5	2	1	3	5	5	1	1	1	3
ENC 115	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4
ENC 116	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	5	5
ENC 117	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
ENC 118	3	1	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	3
ENC 119	3	5	5	2	3	3	3	5	5	5	1	1	3	1	3	1	3	3
ENC 120	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Uso adecuado de los materiales tecnológicos							
1	¿El centro de Recursos Tecnológicos CRT, tiene computadoras?	X		X		X		
2	¿El CRT, tiene laptops?	X		X		X		
3	¿El CRT, cuenta con Internet toda la clase?	X		X		X		
4	¿En el CRT, se usa videoconferencia para las clases?	X		X		X		
5	¿En CRT, se usa proyector para las clases?	X		X		X		
6	¿En el CRT, cuenta con DVD/CD?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza y aprendizaje.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tienes mayor interés en aprender si se emplean los recursos tecnológicos?	X		X		X		
8	¿Mejoras tu calificación en los diferentes cursos si se emplean nuevas tecnologías de la información y la comunicación?	X		X		X		
9	¿Las clases por video conferencia permite que aprendas más?	X		X		X		
10	¿El uso del proyector en tus clases hace que aprendas más?	X		X		X		
11	¿El uso de una computadora por alumno te permite aprender más?	X		X		X		
12	¿Usando las laptops XO obtienes más conocimientos sobre robótica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Usos de los materiales o de la plataforma en actividades de evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Distingues si las computadoras /laptops es mejor que otro según sus características	X		X		X		
14	¿Aprendices configurar el wifi a la laptops?	X		X		X		
15	¿Sabes cómo buscar información precisa en internet?	X		X		X		
16	¿Sabes cómo comunicarte con otras personas por redes sociales como Facebook, wasat?	X		X		X		
17	¿Sabes cómo insertar y extraer correctamente un CD/DVD?	X		X		X		
18	¿Sabes usar con destreza el mouse (ratón), mover, arrastrar, hacer clic, hacer doble clic?	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Actividad de la enseñanza							
1	¿Estoy satisfecho con lo que me enseña el profesor de CRT?	X		X		X		
2	¿Estoy satisfecho con los nuevos conocimientos adquiridos en CRT?	X		X		X		
3	¿Estoy satisfecho con la práctica de valores éticos del profes?	X		X		X		
4	¿Estoy satisfecho con las estrategias de enseñanza que hacen que aprenda rápido?	X		X		X		
5	¿Estoy satisfecho con el método de enseñanza que brinda el profesor de CRT?	X		X		X		
6	¿Estoy satisfecho con lo que aprendo en CRT?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización académica	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Estoy satisfecho con el horario de clase del CRT, permite el tiempo suficiente para terminar la clase?	X		X		X		
8	Estoy Satisfecho con el trato, cuando me comunico con él profesor d CRT?	X		X		X		
9	¿Estoy satisfecho cuando el profesor de CRT, responde a adecuadamente a mis preguntas?	X		X		X		
10	¿Estoy satisfecho con la atención recibida por el profesor de CRT?	X		X		X		
11	¿Estoy satisfecho con los servicios que brinda el CRT?	X		X		X		
12	¿Estoy satisfecho con los equipos como: computadoras, laptops, parlantes, XO, proyector, kit robótica, del CRT.?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Infraestructura y servicio escolar	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Estoy satisfecho con la Luz y la ventilación del aula?	X		X		X		
14	¿Estoy satisfecho con la amplitud de las aulas?	X		X		X		
15	¿Estoy satisfecho con las instalaciones deportivas?	X		X		X		
16	¿Estoy satisfecho con las instalaciones del servicio Higiénico	X		X		X		
17	¿Estoy satisfecho con las instalaciones de la biblioteca (amplitud, comodidad, etc.)?	X		X		X		
18	¿Estoy satisfecho con la instalación del kiosco (amplitud, comodidad, etc.)?	X		X		X		

Observaciones precisar si hay suficiencia: Si hay suficiencia:

Opinion de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: HILARIO ESPINOZA ALDO RAUL

Especialidad del validador: MAESTRIA EN EDUCACION UNIVERSITARIA

DNI: 08563872

[Firma] de junio del 2018

[Firma]
Mig. Aldo Raul Espinoza

Firma del Experto Informante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ 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



Observaciones precisar si hay suficiencia: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Dra. Reátegui, Mónica* DNI: *09537647*

Especialidad del validador: *Doctor en Educación* de junio del 2018

[Handwritten Signature]

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Actividad de la enseñanza							
1	¿Estoy satisfecho con lo que me enseña el profesor de CRT?	X		X		X		
2	¿Estoy satisfecho con los nuevos conocimientos adquiridos en CRT?	X		X		X		
3	¿Estoy satisfecho con la práctica de valores éticos del profes?	X		X		X		
4	¿Estoy satisfecho con las estrategias de enseñanza que hacen que aprenda rápido?	X		X		X		
5	¿Estoy satisfecho con el método de enseñanza que brinda el profesor de CRT?	X		X		X		
6	¿Estoy satisfecho con lo que aprendo en CRT?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización académica	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Estoy satisfecho con el horario de clase del CRT, permite el tiempo suficiente para terminar la clase?	X		X		X		
8	Estoy Satisfecho con el trato, cuando me comunico con él profesor CRT?	X		X		X		
9	¿Estoy satisfecho cuando el profesor de CRT, responde a adecuadamente a mis preguntas?	X		X		X		
10	¿Estoy satisfecho con la atención recibida por el profesor de CRT?	X		X		X		
11	¿Estoy satisfecho con los servicios que brinda el CRT?	X		X		X		
12	¿Estoy satisfecho con los equipos como: computadoras, laptops, parlantes, XO, proyector, kit robótica, del CRT.?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Infraestructura y servicio escolar	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Estoy satisfecho con la Luz y la ventilación del aula?	X		X		X		
14	¿Estoy satisfecho con la amplitud de las aulas?	X		X		X		
15	¿Estoy satisfecho con las instalaciones deportivas?	X		X		X		
16	¿Estoy satisfecho con las instalaciones del servicio Higiénico	X		X		X		
17	¿Estoy satisfecho con las instalaciones de la biblioteca (amplitud, comodidad, etc.)?	X		X		X		
18	¿Estoy satisfecho con la instalación del kiosco (amplitud, comodidad, etc.)?	X		X		X		



UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones precisar si hay suficiencia: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Díaz Reátegui, Mónica* DNI: *09537647*

Especialidad del validador: *Doctor en Educación* *06* de junio del 2018

[Firma]

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Uso adecuado de los materiales tecnológicos							
1	¿El centro de Recursos Tecnológicos CRT, tiene computadoras?	X		X		X		
2	¿El CRT, tiene laptops?	X		X		X		
3	¿El CRT, cuenta con Internet toda la clase?	X		X		X		
4	¿En el CRT, se usa videoconferencia para las clases?	X		X		X		
5	¿En CRT, se usa proyector para las clases?	X		X		X		
6	¿En el CRT, cuenta con DVD/CD?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza y aprendizaje.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tienes mayor interés en aprender si se emplean los recursos tecnológicos?	X		X		X		
8	¿Mejoras tu calificación en los diferentes cursos si se emplean nuevas tecnologías de la información y la comunicación?	X		X		X		
9	¿Las clases por video conferencia permite que aprendas más?	X		X		X		
10	¿El uso del proyector en tus clases hace que aprendas más?	X		X		X		
11	¿El uso de una computadora por alumno te permite aprender más?	X		X		X		
12	¿Usando las laptops XO obtienes más conocimientos sobre robótica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Usos de los materiales o de la plataforma en actividades de evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Distingues si las computadoras /laptops es mejor que otro según sus características	X		X		X		
14	¿Aprendices configurar el wifi a laptops?	X		X		X		
15	¿Sabes cómo buscar información precisa en internet?	X		X		X		
16	¿Sabes cómo comunicarte con otras personas por redes sociales como Facebook, wasat?	X		X		X		
17	¿Sabes cómo insertar y extraer correctamente un CD/DVD?	X		X		X		
18	¿Sabes usar con destreza el mouse (ratón), mover, arrastrar, hacer clic, hacer doble clic?	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones precisar si hay suficiencia: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Díaz Reátegui, Mónica* DNI: *09537647*

Especialidad del validador: *Doctor en Educación* *06* de junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

[Firma]

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Uso adecuado de los materiales tecnológicos							
1	¿El centro de Recursos Tecnológicos CRT, tiene computadoras?	X		X		X		
2	¿El CRT, tiene laptops?	X		X		X		
3	¿El CRT, cuenta con Internet toda la clase?	X		X		X		
4	¿En el CRT, se usa videoconferencia para las clases?	X		X		X		
5	¿En CRT, se usa proyector para las clases?	X		X		X		
6	¿En el CRT, cuenta con DVD/CD?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Uso de materiales multimedia en el proceso de enseñanza y aprendizaje.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tienes mayor interés en aprender si se emplean los recursos tecnológicos?	X		X		X		
8	¿Mejoras tu calificación en los diferentes cursos si se emplean nuevas tecnologías de la información y la comunicación?	X		X		X		
9	¿Las clases por video conferencia permite que aprendas más?	X		X		X		
10	¿El uso del proyector en tus clases hace que aprendas más?	X		X		X		
11	¿El uso de una computadora por alumno te permite aprender más?	X		X		X		
12	¿Usando las laptops XO obtienes más conocimientos sobre robótica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Usos de los materiales o de la plataforma en actividades de evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Distingues si las computadoras /laptops es mejor que otro según sus características	X		X		X		
14	¿Aprendices configurar el wifi a la laptops?	X		X		X		
15	¿Sabes cómo buscar información precisa en internet?	X		X		X		
16	¿Sabes cómo comunicarte con otras personas por redes sociales como Facebook, wasat?	X		X		X		
17	¿Sabes cómo insertar y extraer correctamente un CD/DVD?	X		X		X		
18	¿Sabes usar con destreza el mouse (ratón), mover, arrastrar, hacer clic, hacer doble clic?	X		X		X		

Observaciones precisar si hay suficiencia: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador : Gerardo Oscar Felipe DNI: 31169552

Especialidad del validador: Docent microbiólogo

23 de junio del 2018


.....
Firma del Experto Informante.

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *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 LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Actividad de la enseñanza							
1	¿Estoy satisfecho con lo que me enseña el profesor de CRT?	X		X		X		
2	¿Estoy satisfecho con los nuevos conocimientos adquiridos en CRT?	X		X		X		
3	¿Estoy satisfecho con la práctica de valores éticos del profes?	X		X		X		
4	¿Estoy satisfecho con las estrategias de enseñanza que hacen que aprenda rápido?	X		X		X		
5	¿Estoy satisfecho con el método de enseñanza que brinda el profesor de CRT?	X		X		X		
6	¿Estoy satisfecho con lo que aprendo en CRT?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización académica	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Estoy satisfecho con el horario de clase del CRT, permite el tiempo suficiente para terminar la clase?	X		X		X		
8	Estoy Satisfecho con el trato, cuando me comunico con él profesor d CRT?	X		X		X		
9	¿Estoy satisfecho cuando el profesor de CRT, responde a adecuadamente a mis preguntas?	X		X		X		
10	¿Estoy satisfecho con la atención recibida por el profesor de CRT?	X		X		X		
11	¿Estoy satisfecho con los servicios que brinda el CRT?	X		X		X		
12	¿Estoy satisfecho con los equipos como: computadoras, laptops, parlantes, XO, proyector, kit robótica, del CRT.?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Infraestructura y servicio escolar	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Estoy satisfecho con la Luz y la ventilación del aula?	X		X		X		
14	¿Estoy satisfecho con la amplitud de las aulas?	X		X		X		
15	¿Estoy satisfecho con las instalaciones deportivas?	X		X		X		
16	¿Estoy satisfecho con las instalaciones del servicio Higiénico	X		X		X		
17	¿Estoy satisfecho con las instalaciones de la biblioteca (amplitud, comodidad, etc.).?	X		X		X		
18	¿Estoy satisfecho con la instalación del kiosco (amplitud, comodidad, etc.).?	X		X		X		

Observaciones precisar si hay suficiencia: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Gerardo Oscar Felipe DNI: 31169552

Especialidad del validador: Docent microbiólogo

23 de junio del 2018


.....
Firma del Experto Informante.

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *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



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1163
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS ALTAMIRANO**



“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

CONSTANCIA

**LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1163 “JOSÉ
MARÍA ARGUEDAS ALTAMIRANO”**

HACE CONSTAR :

Que, la Sra. PAMELA JACKELYN INACIO OSORES identificada con D.N.I. N° 40048770 aplicó los Instrumentos de Evaluación en nuestra Institución Educativa a los alumnos del 3ro. “C”, 4to. “B” y “C”, 5to. “C” y 6to. “B”

Se expide la presente Constancia para los fines que estime por conveniente.

Lima, 17 de agosto del 2018




Liliana R. Flores Zapata
DIRECTORA



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscoco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "El centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cercado de Lima, 2018", del (de la) estudiante **Inacio Osore, Pamela Jackelyn**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de agosto del 2018



Dr. Felipe Guizado Oscoco

DNI: 31169557

Feedback Studio - Visualizador

https://www.kunimta.com/feedback/studio/.../1051063952624.html

El centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cerado de Lima, 2018

feedback studio

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

El centro de recursos tecnológicos y la satisfacción estudiantil en la institución educativa 1163 del cerado de Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en administración de la educación

AUTORA:
Br. Pamela Jackelyn Inacno Osorio

ASESOR:
Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:
Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa

Página: 1 de 72 Número de palabras: 13371

Resumen de coincidencias

22 %

1	cybertronics.unimta.edu.pe	3 %
2	repositorio.unpcc.edu.pe	2 %
3	dondeyera.iaa	2 %
4	repositorio.unpcc.edu.pe	1 %
5	tema.pucp.edu.pe	1 %
6	repositorio.unpcc.edu.pe	1 %
7	Entregado a Universidad...	1 %
8	repositorio.unpcc.edu.pe	1 %
9	Entregado a Universidad...	1 %
10	en la diplomaria biológica...	1 %
11	Entregado a Universidad...	1 %
12	repositorio.unpcc.edu.pe	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

INACIO OSORES PAMELA JACKELYN
D.N.I. : 40048730
Domicilio : Jr. Zamplos 1399 - Block 39
Teléfono : Fijo : 3344630 Móvil : 999999337
E-mail : patorucada@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRA Doctorado
Mención : ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

INACIO OSORES PAMELA JACKELYN
.....
.....

Título de la tesis:

El Centro de Recursos Tecnológicos y la Satisfacción
estudiantil en la Institución Educativa 1163 del Cercado de Lima

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

9-11-2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

INACIO OSORES PAHELA JACKELYN

INFORME TÍTULADO:

EL CENTRO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS Y LA
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
1163 DEL CERCAJO DE LIMA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 23 DE AGOSTO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN