



**Nivel de satisfacción de estudiantes del Centro Educativo  
Técnico Productivo Santísima Trinidad - Lurín - 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:**

**Maestro en Docencia Universitaria**

**AUTOR:**

Br. Ildelfonso Luque Apaza

**ASESORA:**

Mg. Jannett Maribel Florez Ibarra

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**Lima – PERÚ**

**2018**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ILDEFONSO LUQUE APAZA

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Docencia Universitaria*, ha sustentado la tesis titulada:

*NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO EDUCATIVO TÉCNICO PRODUCTIVO SANTÍSIMA TRINIDAD - LURÍN - 2018*

Fecha: 4 de diciembre de 2018

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

Firma: 

VOCAL: Mg. Jannett Maribel Florez Ibarra

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 el esquema*  
*- Redacción formato APA*

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 mi esposa Gertrudes por ser el pilar fundamental en mi vida, a mis hijos Amalia, Arnaldo, Gertrudes e Ildfonso por ser el motor y motivo de mi existencia y a la memoria de mis queridos padres Juan y Bárbara.

## **Agradecimiento**

A los estudiantes del Centro de Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad y a la Mg. Jannett Maribel Florez Ibarra, por sus orientaciones para el desarrollo de la tesis

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Ildefonso Luque Apaza, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Docencia universitaria, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado "Nivel de Satisfacción de estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín - 2018" presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Docencia Universitaria, el cual declaro es de mi autoría.

Por tanto, manifiesto 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, 22 de setiembre del 2018



---

Br. Ildefonso Luque Apaza

DNI: 25490468

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis titulada “Nivel de Satisfacción de estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín – 2018”, que tuvo como objetivo identificar el nivel de la satisfacción académica de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productivo Santísima Trinidad

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presenta la introducción, en el capítulo II el métodos empleados en la investigación; en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales; el capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones; el VI las recomendaciones respectivas y el VII las referencias bibliográficas, anexándose al presente informe los apéndices que respaldan la investigación.

Se deja el estudio a su disposición para su revisión y análisis, esperando y agradeciendo las sugerencias que tengan a bien realizar.

El autor

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
<b>Dictamen de tesis</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	v
<b>Presentación</b>	vi
<b>Índice de contenidos</b>	vii
<b>Índice de tablas</b>	ix
<b>Índice de figuras</b>	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Summary</b>	xii
<b>I. Introducción</b>	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación de la investigación.	30
1.6. Objetivos	31
<b>II. Método</b>	33
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	36
2.3. Operacionalización de variables	36
2.4. Población y muestra	37
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.6. Métodos de análisis de datos	41
<b>III. Resultados</b>	42
3.1. Resultados descriptivos	43
3.2. Resultados específicos	44
<b>IV. Discusión</b>	50
<b>V. Conclusiones</b>	55
<b>VI. Recomendaciones</b>	58
<b>VII. Referencias</b>	60

<b>VIII. Anexos</b>	viii 64
Anexo 1: Resultado Turnitin	65
Anexo 2: Instrumentos, modelo de encuesta	66
Anexo 3: Validez de instrumentos: Base de datos	68
Anexo 4: Evidencia fotográfica	70
Anexo 5: Certificado de validez de instrumento	71
Anexo 6: Matriz de consistencia	77
Anexo 7: Artículo científico	79

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de la satisfacción académica de los estudiantes.	37
Tabla 2. Tamaño de la muestra por carreras técnicas para su encuesta.	38
Tabla 3. Tamaño de muestra de estudiantes para el estudio	39
Tabla 4. Validez de contenido por los expertos al instrumento	40
Tabla 5. Nivel de confiabilidad del instrumento	41
Tabla 6. Nivel de la satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad	43
Tabla 7. Nivel de satisfacción del aprendizaje y grado de cumplimiento en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad	44
Tabla 8. Nivel de la satisfacción de la utilización de recursos didácticos en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad	45
Tabla 9. Nivel de satisfacción del trabajo del docente en aula en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad	46
Tabla 10. Nivel de satisfacción con respecto al desempeño del estudiante del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad	47
Tabla 11. Nivel de satisfacción del aprendizaje por carrera profesional en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad	48

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Cuadro comparativo de las definiciones de satisfacción por autores.	21
Figura 2. Nivel de la satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad	43
Figura 3. Nivel porcentual del aprendizaje y grado de cumplimiento en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad	44
Figura 4. Niveles de recursos didácticos en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad	45
Figura 5. Niveles de satisfacción del trabajo del docente en aula en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018	46
Figura 6. Niveles de satisfacción con respecto al desempeño del estudiante del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018	47
Figura 7. Nivel de satisfacción del aprendizaje por carrera profesional en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín.	49

## Resumen

La investigación titulada “Nivel de Satisfacción de estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín - 2018”, presento como objetivo general, Identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, el estudio muestra la relevancia al hablar de satisfacción hoy en día en las instituciones educativas, ya que ellas son también consideradas como empresas y como tales se debe de contar con una satisfacción fuerte en donde todos los colaboradores se sientan comprometidos, identificados, fidelizados con su organización para mejorar la calidad educativa de nuestro país.

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo y el nivel de la investigación descriptivo, de tipo básica. El diseño de la investigación es no experimental transeccional o transversal. La población pertenece al Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, la muestra estuvo conformado por 78 estudiantes del turno noche de tres especialidades técnicas: Peluquería, Confecciones textiles y Pastelería. La técnica aplicada para la elaboración de los resultados por la encuesta y el instrumento es el cuestionario de escala tipo Likert adaptada.

Se concluye, que la satisfacción académica por niveles de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín, presenta dispersión porcentualmente, como el 24.36% de los estudiantes se encuentran insatisfechos, mientras que el 52.56% se encuentran poco satisfechos y el 23.08% de los estudiantes presentan satisfacción académica a los servicios que presta la institución.

**Palabras claves:** satisfacción académica; Aprendizaje y grado de cumplimiento, Recursos didácticos, Trabajo del docente en aula y Desempeño del estudiante

## Summary

The research entitled "Level of Satisfaction of students of the Educational Technical Productive Center Santísima Trinidad Lurín – 2018", presented as a general objective, Identify the level of academic satisfaction of the students, the study shows the relevance when talking about satisfaction today in day in educational institutions because they are also considered as companies and as such should have a strong satisfaction where all employees feel committed, identified, loyal to their organization to improve the quality of education in our country.

The focus of this research was quantitative and the level of research descriptive, of a basic nature. The design of the research is non-experimental transectional or transversal. The population belongs to the Productive Technical Educational Center Santísima Trinidad; the sample consisted of 78 students of the night shift of three technical specialties: Hairdressing, Textile Apparel and Pastry. The technique applied to the elaboration of the results by the survey and the instrument is the Likert scale questionnaire adapted.

It is concluded that the academic satisfaction by levels of the students in the Technical Educational Center Santísima Trinidad Lurín, presents percentage dispersion, as 24.36% of the students are dissatisfied, while 52.56% are not very satisfied and the 23.08% of the students present academic satisfaction to the services provided by the institution.

**Keywords:** academic satisfaction; Learning and degree of compliance, didactic resources, teacher work in the classroom and student performance

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

Las Instituciones de educación superior, universidades, institutos, escuelas técnicas, entre otros; tienen un fin en común que es formar individuos con habilidades y competencias específicas para que puedan insertarse de manera adecuada al mercado laboral y de esta manera poder incidir de forma importante en la productividad y el crecimiento económico de un país. Por otro lado, estas mismas habilidades y competencias adquiridas por los estudiantes en los centros de educación superior le deberían permitir mejorar su nivel y calidad de vida, la misma que redundaría en la satisfacción por la actividad técnica o profesional realizada.

En el Perú, la educación superior está muy lejos de alcanzar este fin, lo que se refleja en la baja productividad y rendimiento de los egresados cuando se insertan al mercado laboral, así como en la satisfacción estudiantil por el servicio educativo recibido de las instituciones educativas. Al respecto Nicholson (2011), manifestó que existen una serie de determinantes de calidad educativa asociadas al crecimiento institucional, económico y global que tienen un impacto en la formación universitaria.

En ese sentido, la satisfacción, puede ser entendida como una actitud positiva que empodera al estudiante frente a un servicio recibido e insatisfacción como una actitud relacionada con un servicio educativo negativo, dicha insatisfacción se reflejará en la formación del estudiante, la cual evidentemente no será la óptima y afectará en su futuro desempeño y accionar profesional.

En la presente investigación el interés fue centrado en aquellos aspectos relacionados al nivel de la satisfacción, que será reflejado en el rendimiento académico de los estudiantes; medido a través del cumplimiento de los programas educativos, el uso de los recursos didácticos del docente, recursos e implementos educativos de que dispone la institución, el ambiente educativo, entre otros. Para un mejor análisis de la investigación solo consideraremos la educación técnico productivo.

Los Centros de Educación Técnico Productivo forman parte de las instituciones de la sociedad que tienen como función principal transmitir conocimiento y llamar a la democratización social, favoreciendo y contribuyendo a la sociedad en la solución de los problemas que limitan su desarrollo y bienestar. En ese contexto, siendo la falta de profesionalización en ciertos segmentos de la población un problema latente, que surge ya sea porque no tuvieron las facilidades de acceder a estudios de nivel superior o debido a que por diversos motivos abandonaron su educación por falta de recursos económicos o por factores sociales. Como ejemplo práctico, podemos mencionar al Perú del gobierno de Alan García, gobierno en el cual el país vivió la más grande crisis económica desatada entre 1985 – 1990, el cual trajo como consecuencias devastadoras en el campo económico y social que dio como resultado un elevado índice de desempleo el cual empujó a los jóvenes en edades de cursar la educación básica a desarrollar oficios menores para ayudar económicamente a sus familias, limitándoles la posibilidad de terminar satisfactoriamente sus estudios básico y continuar estudios superiores.

Es así como se desarrolló la andragogía, puesto que los estudiantes en esta modalidad, en su mayoría personas adultas, conscientes de que la experiencia laboral obtenida por realizar determinadas actividades durante años no es una garantía para que puedan insertarse de manera exitosa en el mercado laboral, debido a que las empresas prefieren trabajadores que acrediten su formación laboral con un título técnico o profesional. Frente a esta realidad, surge la necesidad en las personas adultas de estudiar, de refrendar con un título los conocimientos adquiridos en la práctica o de desarrollar determinadas habilidades que les permitan cubrir necesidades vitales.

Es en ese contexto, nacen los programas de educación alternativa con variantes técnicas, generando oportunidades laborales para desempeñarse en determinados oficios de nivel técnico. Este tipo de educación alternativa brinda a las personas adultas diversos módulos educativos, teniendo como principal ventaja la flexibilidad en los horarios de estudio.

Ante ello es necesario adecuar los programas educativos acorde a los requerimientos de este adulto trabajador, Para Alves y Raposo (2004), la satisfacción del estudiante es sumamente valioso para las instituciones educativas, pues esta es necesaria para su existencia y la formación de una valoración positiva de la institución. En ese entendido, es fundamental descubrir el modo de medir la satisfacción estudiantil en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, para poder conocer la opinión de los estudiantes respecto al servicio educativo proporcionado por el Cetpro y de ser necesario plantear las mejoras pertinentes.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales**

Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores (2013) en un estudio exploratorio realizado a los alumnos de una Institución de Educación Superior en México buscaron medir la satisfacción estudiantil empleando un instrumento de medición de satisfacción del cliente a nivel universitario. Este estudio se realizó a través de un muestreo no probabilístico, se encuestaron a 163 alumnos de la carrera de Ingeniería Industrial, a partir de los cuales, previa demostración de la adecuación muestral, logro identificar 6 dimensiones que fueron llamadas: Aspectos académicos, Aspectos administrativos, Aspectos complementarios, Oferta académica, Entorno y Empatía, además, se pudo conocer que un 67.576% de los alumnos se sienten satisfechos por el servicio educativo recibido por la universidad, entre otros.

Asimismo, Ros (2016), en su estudio titulado *“Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”*, presenta como objetivo conocer la valoración de los usuarios del servicio de apoyo educativo a personas con trastorno del espectro Autista y a definir los vínculos que existen entre calidad de vida, la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y las intenciones de comportamiento, el desarrollo metodológico muestra una investigación de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, bajo

el tipo de estudio descriptivo transversal comparativo entre muestras independientes, para el recojo de los datos, se procedió con el cuestionario tipo Likert y la técnica de la observación, la muestra estuvo conformado por 141 niños con características especiales, que muestran los siguientes resultados: Los familiares valoran positivamente todos los aspectos del servicio educativo, igualmente, los familiares advierten que este coadyuva a la mejora en la calidad de sus vástagos; por último, ven con buenos ojos la organización de servicios.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2016) en su investigación titulada *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Dicho estudio busco valorar como un adecuado nivel organizacional influye en la satisfacción de los beneficiarios. Para tal fin, hizo uso de la escala de Likert mediante el cual los alumnos valoraron la capacidad docente de enseñar, la metodología de enseñanza, ambiente e infraestructura, el plan de estudios, los servicios administrativos, nivel de autorrealización y servicio de apoyo. De la información recogida, se puede inferir que los alumnos valoran de manera satisfactoria la capacidad para enseñar, nivel de autorrealización y la pericia o habilidad para hacer uso de los medios disponibles para la enseñanza. También, el estudio mostro que hay disimilitud entre universidades públicas y privadas.

Cadena, Mejías, Vega y Vásquez (2015) en su investigación *La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores*. Tuvo la finalidad de conocer los factores que conllevan la satisfacción estudiantil, para lo cual hicieron uso de instrumentos de medición confiables. El estudio de tipo exploratoria se sustentó en una muestra de 100 estudiantes. Los resultados arrojan que los estudiantes valoran positivamente la organización, enseñanza, los servicios universitarios e infraestructura.

## Antecedentes nacionales

Obregón (2018), en su investigación *“factores institucionales con la satisfacción por el servicio que reciben los universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan”*, en dicha investigación se plantea como tema de investigación ¿Cómo los usuarios del servicio universitario del Programa Educativo para personas que trabajan relacionan su nivel de satisfacción con los factores institucionales?, la investigación se hizo a nivel descriptivo correlacional y bajo el enfoque cuantitativo, en una muestra de estudiantes del programa Working Adult en una muestra de 78 estudiantes de una Universidad del Norte, aplico un instrumento tipo Likert con niveles siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Los resultados obtenidos muestran una relación positiva, fuerte e importante entre los factores institucionales y la satisfacción estudiantil por parte del servicio recibido del programa educativo para personas que trabajan.

Pacheco y Torres (2015) en su estudio *Satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en postgrado de la filial Lima de la Universidad César Vallejo*, desarrollaron su análisis con el fin de distinguir el nivel de satisfacción de los alumnos donde su docente es egresado de la EPG, bajo el enfoque cuantitativo, explicativo-causal y un análisis que busca determinar las principales variables que dan origen al bajo nivel de satisfacción de los estudiantes, para lo cual se tomó una muestra, la misma que estuvo conformado por docentes egresados de postgrado de la UCV y a estudiantes de los mismo; para la determinación de la implicancia o acción de su docente frente al estudiante se utilizó al estadístico para muestras independientes U Mann Whitney, luego del análisis y las contrastaciones respectivas, los autores manifiestan. Una vez identificadas las principales variables que dan origen al bajo nivel de satisfacción se realizan las recomendaciones a fin de reestructurar y mejorar la gestión de la calidad de los programas de postgrado, entendiendo que la calidad del servicio educativo es uno de los pilares que dan legitimidad a la educación universitaria en el Perú.

Eyzaguirre (2016) en su tesis *Expectativa y satisfacción estudiantil por el Servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015*. Eyzaguirre

trata de explicar en su investigación como se relaciona la satisfacción estudiantil con respecto a la expectativa del estudiante por el servicio educativo brindado por la Universidad Privada de Tacna. Al momento de realizar la investigación se tenía una población estudiantil de 5289 estudiantes matriculados distribuidos en 20 carreras, para el cálculo de la muestra se realizó un muestreo estratificado proporcional, determinándose que la muestra debía estar conformada por 350 estudiantes. Los resultados muestran que aproximadamente el 50% de estudiantes manifiestan tener una expectativa moderada por el servicio académico, y presentan un nivel de satisfacción superior en 10 puntos porcentuales respecto a la expectativa.

Asimismo, se tiene a Huapaya (2015), en su estudio “*Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina general del Establecimiento de Salud SISOL de San Juan de Lurigancho, Lima – Perú 2015*”, tuvo como fin describir la Satisfacción del beneficiario externo que hace uso de los servicios de medicina general del Establecimiento de salud SISOL del distrito de SJL, la muestra de la población beneficiaria estuvo conformada por 99 usuarios, siendo la muestra 99 usuarios. Los resultados muestran que los beneficiarios del servicio de medicina general del Establecimiento de Salud valoraban de manera fundamental el buen trato recibido de parte de los profesionales de salud; asimismo, también valoran la buena comunicación, el sentirse escuchados, el respeto por su privacidad.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

La satisfacción, permite al usuario distinguir entre un servicio de calidad respecto a otro que no lo es, esto puede analizarse bajo el punto de vista hedonista y utilitarista. En ese sentido, bajo el punto de vista hedonista se podría relacionar la satisfacción al sentimiento de felicidad, pero a una felicidad más fuerte asociado a una alta activación de la satisfacción, mientras que por otro lado, bajo el punto de vista utilitarista, esta se asemeja a la sensación de estar satisfecho asociado a una baja activación de la satisfacción. Al respecto se han encontrado algunas teorías referentes al tema. Como es el caso.

### **Teoría de la desconfirmación de expectativas**

Para Parasuraman (1985), “la perspectiva hedonista defiende que la satisfacción no es únicamente un proceso cognitivo, sino que existen además factores de carácter afectivo, como emociones y estados de ánimo, que están implícitos en la decisión de compra o consumo del bien”. La Teoría de la desconfirmación de expectativas es de naturaleza cognitivo y distingue tres fases fundamentales. Esta teoría indica que la satisfacción es producto de la diferencia entre las percepciones del usuario y su expectativa sobre el bien o servicio evaluado.

### **Teoría de Higiene-Motivacional**

Según Herzberg (1968), las dimensiones de satisfacción y la insatisfacción son factores motivacionales e intrínsecos “como el logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance (p. 49)”. Desde otro punto, también existen factores que propician la insatisfacción, se categorizan como factores de higiene y son extrínsecos.

### **Argumentos de la satisfacción**

Las investigaciones realizadas por otros autores respecto a la satisfacción, dan cuenta del interés de distintos profesionales e investigadores tanto del ámbito público y privado, por conocer los factores que conllevan la satisfacción de los usuarios frente a un bien o servicio ofrecido por alguna empresas o institución, para los empresarios es imperioso conocer el nivel de satisfacción de los usuarios por sus productos ya que ello implicaría el éxito empresarial.

A continuación, se muestran las diversas definiciones del concepto de satisfacción, como es el caso.

Autor/es	Definición	Respuesta	Etapa
Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación de la recompensa recibida respecto al sacrificio realizado	Cognitiva	Post-consumo
Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia es tan buena como se esperaba	Afectiva	Durante el consumo
Oliver (1980)	Estado psicológico final resultante de unir la sensación de la desconfirmación de expectativas a los sentimientos previos sobre la experiencia de consumo	Afectiva	Durante el consumo
Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la comparación de los costes/beneficios en relación a los esperados	Cognitiva	Post-consumo
Westbrook y Reilly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso cognitivo que surge tras la comparación de las percepciones con las necesidades y deseos del individuo	Afectiva	Post-consumo
Day (1984)	Respuesta evaluativa de la discrepancia percibida entre las expectativas y el rendimiento final percibido del producto tras su consumo	Cognitiva	Post-consumo
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso	Afectiva	Post-consumo
Fornell (1992)	Evaluación general posterior a la compra	Cognitiva	Post-consumo
Mano y Oliver (1993)	Juicio evaluativo posterior al consumo que varía a lo largo de un continuo hedónico	Afectiva	Post-consumo

Nota. La fuente fue adaptada de Giese y Cote (2000) y Parra (2006)

*Figura 1.* Cuadro comparativo de las definiciones de satisfacción por autores.

### Definición de satisfacción

Desde las diversas vertientes detectadas a la definición de la satisfacción, asumimos la definición de acuerdo al contexto de la investigación, considerando como un estado de ánimo que surge después de haber realizado una elección correspondiente a una decisión de compra específica, relacionado a una comparación entre expectativas y resultados, la misma que permite emitir un juicio

de valor postventa, orientado al placer obtenido por el producto en comparación con las expectativas previas a la compra.

Goodman (1989), conceptualiza la satisfacción como el estado en que las expectativas, deseos y necesidades del individuo son complacidos, generando más ventas y fidelidad por parte de los usuarios, se podría definir también como el estado afectivo del cliente frente a una evaluación global de todos los aspectos que forman la relación.

En referencia del estudio y asumiendo el marco teórico definido para la investigación, se considerarán las expresiones de Mejías y Martínez (2009) quienes definen el nivel de estado de ánimo de los estudiantes frente a su institución, en base a la apreciación que tienen del cumplimiento de sus expectativas, requisitos y necesidades.

### **Aproximación cognitiva de la satisfacción**

La teoría cognitiva conceptualiza la satisfacción del individuo como una actitud del consumidor frente a sus expectativas y por las diferencias entre dichas expectativas y el rendimiento asociado al producto consumido.

Nicholson (2011, pg. 51) conceptualiza la satisfacción como una valoración del individuo que evalúa si la experiencia de consumo es como esperaba. Es decir, considera a la satisfacción como una evaluación de carácter cognitivo, en el cual un individuo evalúa y analiza de manera racional las diversas aristas de un bien o servicio sobre la base de una comparación estándar.

El enfoque cognitivo de la satisfacción posibilita la diferenciación de varias teorías que se distinguen entre ellas de acuerdo a la valoración estándar adoptada por el individuo en base a la comparación del rendimiento asociado al producto o servicio evaluado. Teniendo en consideración lo definido es posible diferenciar entre las Teorías de nivel de comparación, la teoría de la desconfirmación de expectativas y la teoría de la discrepancia del valor percibido.

La satisfacción desde el punto de vista educativo, la definiremos como “una evaluación post-uso u/o post-consumo, la que es pasible de variación en cada transacción y pasible de cambio de actitud frente al objeto de usado u/o consumido, y que es producto de procesos de carácter afectivo y cognitivo. En ese sentido, la satisfacción educativa estará orientada al nivel percibido por los estudiantes del Cetpro, donde sus usuarios son estudiantes de toda edad y de diferentes especialidades de formación laboral.

### **La satisfacción académica**

Habiéndose abordado de manera general el papel de la satisfacción y por la amplitud de sus campos en diversas áreas y roles, la satisfacción académica dentro del Cetpro, la podríamos definir de acuerdo a lo señalado por los siguientes autores, Jiménez, Terriquez y Robles (2011), “La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos [...]. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase [...]” (p. 46).

Por su parte Mejías y Martínez (2009) siguiendo las líneas Jiménez, Terriquez y Robles (2011), manifestó que la satisfacción académica o estudiantil está vinculada a la forma en que el estudiante percibe cumplimiento de sus necesidades y expectativas, además está asociado con el nivel de estado de ánimo del estudiante por su institución. A raíz de lo manifestado, el estudiante se encontrará satisfecho si él o ella logran percibir de la institución aspectos como; Aprendizaje y grado de cumplimiento, utilización de recursos didácticos, el Trabajo del docente en aula y el rol o desempeño del estudiante. A mérito de estos aspectos, para la investigación con respecto al tema de satisfacción se asumió las dimensiones el cual permitió su operacionalización.

## **Dimensiones de la satisfacción.**

### **Aprendizaje y grado de cumplimiento.**

En esta dimensión, Candelas *et al.* (2013) señala que el estudiante percibe si en el proceso de aprendizaje se ha cumplido con lo estipulado por el docente. Los factores que se consideran los más importantes por cumplir son los siguientes: “el contenido de los programas, así como su comprensión, la organización del tiempo, facilidad de comunicación con los profesores, material didáctico, formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo” (p. 265). Se hace referencia, que el participante en esta modalidad, el estudiante es un sujeto entre los 14 años a mas, quien requiere de formación técnica básica para cumplir un rol utilitario como en confección de prendas, pegado de boto, enchapador, cerrajero, entre otros oficios, y su aprendizaje está orientado al pragmatismo para su bienestar de supervivencia.

### **Utilización de recursos didácticos**

Para Jiménez, Terriquez y Robles (2011), esta dimensión consiste en “el empleo eficaz de las actividades y materiales didácticos que ayuden a entender el contenido de la unidad de aprendizaje, infraestructura disponible: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, laboratorios, baños, áreas verdes” (p. 47). En cuanto a este rubro, el docente proporciona los materiales necesarios para el logro de sus capacidades y habilidades, de manera que el docente fomenta la responsabilidad, el emprendedurismo y la capacidad creativa al empleo de las herramientas tecnológicas para el desarrollo nuevos productos, bienes y servicios.

### **Trabajo del docente en aula**

Jiménez, Terriquez y Robles (2011), definen esta dimensión como “el nivel de conocimiento y dominio de tema que demuestre el docente, así como la solución de tareas y exámenes, motivación, puntualidad, dinámicas de grupo, comportamiento responsable tanto dentro y fuera del aula” (p. 47). En las

instituciones de formación técnico productivo, el docente juega un rol importante en la cultura ética, de responsabilidad, eficacia y profesionalismo del estudiante y sobre todo en la conducción del proceso enseñanza – aprendizaje. Así mismo es función del docente mantener un vínculo permanente con el sector productivo al cual se asocian las carreras del Centro de Educación Técnico-Productiva con el objeto de facilitar las prácticas de los estudiantes.

### **Desempeño del estudiante**

Definimos desempeño estudiantil conforme a lo señalado por, Álvarez, Chaparro y Reyes (2016) quienes señalan que el desempeño del estudiante debe reflejar lo siguiente: “Calificaciones o resultados obtenidos, conocimientos y habilidades adquiridas, valores adquiridos y capacitación para la inserción al mundo laboral” (p. 13). Como se manifestó al inicio de la presente investigación, la población estudiantil de las Cetpro, están conformados por personas adultas que desean convalidar y reconocer sus experiencias laborales, o desean desarrollar sus capacidades laborales y emprendedoras con el objetivo de poder insertarse de manera adecuada al mercado laboral.

### **Educación Técnico-Productiva**

El Ministerio de Educación como ente competente del sector ha normado y definido a la Educación Técnico Productiva como un tipo de educación básicamente dirigido a la formación de personas adultas en la adquisición de capacidades y competencias laborales o empresariales; en un contexto de desarrollo humano sostenible y competitivo. Coadyuvando al crecimiento personal, el incremento de la empleabilidad y desempeño laboral. La Educación Técnico Productiva se guía por la Ley N° 28044, Ley General de Educación refrendados por los principios dados en los artículos 40° al 45°. Los artículos mencionados tienen entre sus propuestas la finalidad de:

Desarrollar las capacidades y competencias laborales requeridas para la realización de trabajos técnico operativos de limitada dificultad y de esa manera por insertarse al mercado laboral.

Fomentar la capacidad innovadora y emprendedora que posibilite la inserción al mercado laboral de los egresados y les facilite la generación de su propio empleo.

Favorecer la actualización de las competencias laborales en los trabajadores en actividad o desocupados, de acuerdo a los requerimientos del mercado laboral actual.

Fomentar actividades productivas que faciliten el desarrollo de la actividad económica del país.

Desarrollar en los estudiantes principios de responsabilidad, calidad y capacidad, para enfrentar con éxito el ambiente laboral.

En las Cetpro se identifican 4 factores; como es el caso de:

### **Estudiantes**

Como ya lo definimos, los estudiantes de las Cetpro están conformados por dos grupos de personas adultas, personas que requieren especializarse y capacitarse en actividades específicas y desean se les reconozca y convaliden sus experiencias laborales o personas que desean desarrollar sus inclinaciones vocacionales, habilidades laborales y aptitudes emprendedoras.

### **Del Director**

El Minedu, establece el perfil profesional del Director de las Cetpro, y establece que este debe actuar en los asuntos de su competencia, con eficacia, dinamismo,

transparencia, tolerancia y flexibilidad. Entre las funciones del Director están; dirigir la formulación, ejecución y evaluación del presupuesto de la Cetpro, En dichos centros de educación el director está encargado de hacer cumplir la ejecución del presupuesto anual, con la participación de la comunidad educativa, debiendo publicar e informar a la comunidad educativa de manera mensual sobre el avance de la ejecución presupuestal,

### **Coordinador**

En las instituciones educativas como las Cetpro, de acuerdo a lo establecido por norma, deben de haber un coordinador por cada 10 docentes, dicho coordinador depende funcionalmente del Director.

### **Profesores**

De acuerdo a la Ley N° 28044, Ley General de Educación en su artículo 56° establece las funciones del docente, las que son; desarrollar, organizar y evaluar con creatividad y eficiencia las actividades educativas y productivas, además debe fomentar la responsabilidad, la cultura emprendedora y creativa del estudiante mediante el empleo de la tecnología para la producción de bienes y servicios, en ese sentido es función del docente:

Diseñar y fomentar la aplicación de procesos innovadores productivos.

Conducir el proceso de enseñanza y aprendizaje con sentido de responsabilidad, transparencia, eficacia y profesionalismo.

Mantener vinculación permanente con el sector productivo materia de las actividades del Cetpro para facilitar las prácticas de los estudiantes.

Fomentar el uso adecuado de los equipos e infraestructura de su especialidad para su buen estado.

La organización del Cetpro, está asociada a los ciclos básicos, medio y simultáneos, el acceso al ciclo medio no está ligado a la culminación del ciclo básico, ya cada ciclo no es secuencial sino terminal, al culminar el ciclo de estudios el egresado está en la capacidad de poder insertarse al mercado laboral, a continuación definimos cada uno de los ciclos.

### **Ciclo Básico**

Este Ciclo está estructurado en módulos que brindan al estudiante el logro de capacidades y competencias laborales útiles para ejercer trabajos de menor dificultad, tal que posibilitan al estudiante el incorporarse al mercado laboral. Se puede acceder al ciclo básico sin necesidad de haber culminado los estudios escolares, previa examen de aptitud vocacional.

### **Ciclo Medio**

El Ciclo, materia de estudio se estructura en módulos convergentes, que establecen la especialidad técnico productivo, este módulo brinda al estudiante competencias laborales necesarias, que le permitirán ejecutar actividades ocupacionales especializadas. Los requisitos para poder acceder al ciclo medio son poseer competencias equivalentes a las proporcionadas en la Educación Primaria o equivalente al Ciclo Intermedio de la Educación Básica Alternativa.

### **Ciclos simultáneos**

Las Cetpro, de acuerdo a las normas dadas por el Ministerio de Educación brindan al estudiante la posibilidad de poder estudiar el Ciclo Básico o el Ciclo Medio o ambos simultáneamente.

Como es de conocimiento, muchos de los estudiantes en edad escolar abandonan sus estudios escolarizados por diversos motivos, algunos de ellos optan por hacer labores domésticos o realizar algún tipo de desempeño laboral, en vista de la demanda de personal técnico calificado por parte de las empresas, el

Minedu, desarrolla cursos en formación técnica como es el caso de los Cetpro para insertar y reinsertar a los jóvenes y adultos otorgarles certificación técnica para ser considerados personal de mando medio y ejercer un oficio profesional, tal es caso en las especialidades estudiadas como en: peluquería, pastelería y textilería, quienes muestran diversas expectativas por su formación en su carrera ocupacional, sin embargo los participantes en esta modalidad muestran interés para cuidar la calidad de su formación técnica, en los ámbitos referidos al equipamiento, infraestructura, calidad y profesionalización docente. Para el estudio se ha priorizado las demandas más frecuentes como es el caso de: el aprendizaje y el grado del cumplimiento por parte del docente que imparte sus experiencias, carencia de recursos didácticos, trabajos del docente en aula y el nivel de exigencia para el desempeño del estudiante.

A consecuencia de lo vertido, se han planteado el siguiente problema.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general.**

¿Cuál es el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos.**

###### **Problema específico 1:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del aprendizaje y grado de cumplimiento en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018?

**Problema específico 2:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la utilización de recursos didácticos en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018?

**Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del trabajo del docente en aula en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018?

**Problema específico 4**

¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al desempeño del estudiante del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018?

**1.5. Justificación de la investigación.****Justificación teórica.**

De acuerdo a la revisión documentaria disponible respecto a la naturaleza teórica de la palabra satisfacción, nos ha permitido identificar y seleccionar conceptos, teorías, modelos y diversos otros tópicos relacionados, lo que nos permitirán organizar los contenidos teóricos de nuestra estructura investigativa, los resultados de nuestra investigación referidos a la satisfacción estudiantil así como los componentes teóricos analizados estarán a disposición de las personas interesadas que deseen realizar eventuales consultas en estos temas.

**Justificación metodológica.**

La satisfacción como un componente fundamental de los procesos de gestión de las Instituciones públicas o privadas garantiza la vivencia dentro de la calidad de

atención al cliente, ello implica la aplicación de procedimientos y técnicas adecuadas diversas; para conocer el nivel de satisfacción estudiantil se adecuo el Instrumento, el cual permite la percepción, de los usuarios y con los procedimientos adecuados se obtuvo resultados significativos garantizando que los datos obtenidos refleja tal como se muestra en la realidad.

### **Justificación práctica.**

Si bien el estudio fue realizado en el contexto de una institución técnico productivo, las conclusiones producto de los resultados encontrados podrían ayudar a explicar similares situaciones en otras instituciones educativas. Eventualmente la presente investigación podría servir de base para profundizar los estudios en esta temática y buscar la mejora de la calidad educativa.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general.**

Identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

### **1.6.2. Objetivos específicos.**

#### **Objetivo específico 1**

Identificar el nivel de satisfacción del aprendizaje y grado de cumplimiento en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

**Objetivo específico 2**

Identificar el nivel de satisfacción de la utilización de recursos didácticos en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

**Objetivo específico 3**

Identificar el nivel de satisfacción del trabajo del docente en aula en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

**Objetivo específico 4**

Identificar el nivel de satisfacción con respecto al desempeño del estudiante del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de investigación

### Método

El método empleado en la presente investigación es el hipotético deductivo, en función a ello se desarrollaron las siguientes fases en la investigación:

Identificación del problema de investigación: necesidad de conocer los niveles de la satisfacción de estudiantes del Cetpro.

Formulación de objetivos: fue establecida en función de los niveles y dimensiones de la satisfacción.

Aplicación de los instrumentos: se emplearon una escala de opinión, estandarizado, las que se aplicaron a los estudiantes para detectar su nivel de percepción a la muestra de estudio.

Conclusiones del estudio: a través del análisis de resultados obtenidos se verificó los logros de los objetivos y las conclusiones del estudio.

### Enfoque

La investigación se desarrolla haciendo uso del enfoque cuantitativo, enfoque que permite el tratamiento de datos recogidos mediante encuestas en una determinada población objetivo materia de nuestra investigación, de acuerdo a Gómez (2006, p.121) desde el punto de vista cuantitativo, el recojo de información es sinónimo a medir, es decir; es equivalente a asignar un determinado valor a algún evento u objeto de acuerdo a determinadas reglas.

### Tipo

El tipo de investigación es básico, dado que se quiere entender la posible vínculo entre las variables, de acuerdo con Sierra (2001, p. 32) este tipo de estudio tiene como objetivo entender y comprender los fenómenos sociales y es de tipo básico

porque servirá de fundamento para otros estudios. El presente estudio, se busca identificar los niveles de satisfacción con respecto a; aprendizaje y grado de cumplimiento, recursos didácticos, trabajo del docente en aula y desempeño del estudiante dentro del Cetpro.

### **Nivel**

El nivel de investigación a emplear es el descriptivo, ya que esta se adecua al objetivo de la investigación, ya que la investigación busca analizar como es y cómo se manifiesta el fenómeno materia de estudio.

### **Diseño**

La investigación se desarrolló bajo un diseño transversal no experimental, dado que su propósito fue describir las variables y analizar cómo estas inciden y se interrelacionan en un determinado momento por lo que no requerimos manipular variables para explicar determinados efectos en otras, de acuerdo con Hernández et. al. (2014, p. 149) un estudio es no experimental cuando “la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables”.

Una vez definido el diseño de la investigación como no experimental de nivel descriptivo con una variable, se recogió y analizo la información, definiéndose la variable de estudio como el nivel de satisfacción estudiantil de los estudiantes del Cetpro.

El esquema o diagrama representativo que obedece al estudio, se tiene a.

M: → Ox

Dónde:

M : muestra para la investigación

Ox : observación de la variable, satisfacción del estudiante.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Satisfacción académica**

Mejías y Martínez, (2009) a partir de la Norma ISO 9000 (2005) definen a la satisfacción como la percepción que tiene el individuo respecto al grado en que sus expectativas fueron realizadas o sobrepasadas. En ese entendido, los estudiantes vendrían hacer los clientes de los Cetpro y su satisfacción un indicador de cómo perciben la calidad del servicio educativo brindado, medido en términos de cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

## **2.3. Operacionalización de variables**

### **2.3.1. Definición conceptual**

Para la definición conceptual de nivel de satisfacción académica, se asumió los argumentos de Jiménez, Terriquez y Robles (2011), quienes manifiestan “La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos [...] su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase [...]” (p. 46). Al respecto, el estudiante es un individuo que busca satisfacción para su desenvolvimiento en la práctica, ya que la formación que recibe le permite cubrir sus necesidades en términos técnicos – prácticos, la misma que es objetivo de los Cetpro.

### **2.3.2. Definición operacional de satisfacción académica**

El propósito del apartado, es parametrar la forma de medir o cuantificar a la variable satisfacción académica, al respecto se hizo mano del cuestionario de Jiménez, Terriquez y Robles (2011), quien propone 16 preguntas, en la escala de Likert en base a cuatro dimensiones, como son: Aprendizaje y grado de cumplimiento, Recursos didácticos, Trabajo del docente en aula y Desempeño del estudiante. La finalidad de la investigación es identificar el nivel de satisfacción académica de los

estudiantes, según si están: insatisfecho, poco satisfecho y satisfecho, del servicio educativo recibido por parte del Cetpro.

Tabla 1.

*Operacionalización de la satisfacción académica de los estudiantes*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
Aprendizaje y grado de cumplimiento	- Desarrolla la unidad de aprendizaje	1 al 4		Satisfecho (16 - 20)
	- Comprende la unidad de aprendizaje			Poco satisfecho (10 – 15)
	- Diserta contenido relevante			Insatisfecho (4 – 9)
	- Dosifica el tiempo de duración			
Recursos didácticos	- Emplea recursos	5 al 8	Tipo Likert (5) Siempre (4) Casi siempre	Satisfecho (16 - 20)
	- Emplea prácticas relevantes			Poco satisfecho (10 – 15)
	- Fomenta la discusión académica			Insatisfecho (4 – 9)
	- Emplea bibliografía disponible			
Trabajo del docente en aula	- Domina del tema	9 al 12	(3) A veces (2) Casi nunca	Satisfecho (16 - 20)
	- Desarrolla la secuencia de los contenidos			Poco satisfecho (10 – 15)
Desempeño del estudiante	- Asiste puntualmente	12 al 16	(1) Nunca	Insatisfecho (4 – 9)
	- Fomenta el interés			
	- Realiza actividades interesantes			Satisfecho (16 - 20)
	- Usa tecnologías			Poco satisfecho (10 – 15)
	- Cumple con las tareas y trabajos			Insatisfecho (4 – 9)
	- Emplea tiempo extra			
Satisfecho [60 – 80]		Poco satisfecho [38 – 59]		Insatisfecho [16 – 37]

## 2.4. Población y muestra

### 2.4.1 Población

Hernández y col (2014, p.174) sostuvieron que “población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características”, en el caso de la investigación desarrollada, la población de estudio fue conformada por los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín

2018. Considerándose a todos aquéllos que registraron matrícula en el año 2018, que presentaron asistencia regular a clases y que proporcionaron voluntariamente información desarrollando los instrumentos; registrados en matrícula un total de 230 estudiantes.

#### 2.4.2. Muestra

La muestra en un estudio de investigación es una pequeña cantidad representativa de una determinada población objeto del estudio, de acuerdo a Hernández y col (2014, p.175) muestra “es en esencia, un subgrupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”, para el desarrollo de la investigación, la muestra está determinada por 78 estudiantes del Cetpro Santísima Trinidad, este valor fue obtenido bajo el muestreo no probabilístico, con la técnica intencional, descrito en la siguiente tabla.

Tabla 2.

*Tamaño de la muestra por carreras técnicas para su encuesta.*

<b>Carreras técnicas</b>	<b>Tamaño</b>	<b>Porcentaje</b>
Peluquería	28	36%
Confección textil	28	36%
Pastelería	22	28%
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

De la tabla que se muestra, se han tomado al total de estudiantes de las diversas carreras técnicas, asumiéndose que pertenece a tres aulas en su totalidad; para el efecto la carrera profesional de Peluquería y Confecciones textiles presentan al 36% respectivamente de la muestra y al 28% de la carrera de pastelería, quienes desarrollan sus actividades nocturnas.

Tabla 3.

Tamaño de muestra de estudiantes para el estudio

Estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad	78
---	----

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.5.1. Técnicas de recolección de datos

Para organizar la información, de la variable se empleó la técnica de la encuesta. Esta fue seleccionada por la facilidad que representa en el recojo y procesamiento de información; pues no se requirió de personal calificado adicional para su aplicación, siendo otra ventaja la estructuración del instrumento en base a respuestas preseleccionadas, que facilitaron la evaluación cuantitativa de los resultados.

### 2.5.2. Instrumentos de recolección de datos

Para medir la Satisfacción, se aplicó la escala tipo Likert, estructurada en base a las dimensiones con un total de 16 ítems.

#### Ficha técnica

**Autores:** Adaptado de Jiménez, Terriquez y Javier (2011)

**Significación:** Cuestionario impreso, homogéneo para aplicar tanto individual como grupalmente. Posee un total de 16 preguntas con respuestas politómicas las cuales se dividen en las siguientes alternativas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

**Administración:** Directa

<b>Duración:</b>	10 a 15 minutos
<b>Aplicación:</b>	Está dirigido a los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad.
<b>Tipificación:</b>	Elaboración de baremos para las escalas
<b>Baremos:</b>	Bajo [16 – 37]; Medio [38 – 59]; Alto [60 – 80]

### Validación de los instrumentos

Dado que la escala para medir la satisfacción ya había sido validada y empleada en otras circunstancias de investigación, sin embargo, fue puesto a consideración al experto, asumiendo la validez de contenido.

La validez es definida por Hernández, *et al* (2014, p.210) como “el grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. A partir de este criterio, se dio paso al proceso de validación a través de un juicio de expertos. Estos especialistas (metodólogos y teóricos) revisaron el instrumento para medir la eficiencia en el recojo de datos y los resultados del mismo se muestran en la tabla 4.

Tabla 4.

*Validez de contenido por los expertos al instrumento*

Experto	Decisión
<b>Jannett Maribel Florez Ibarra</b>	Si es procedente
<b>Ángel Salvatierra Melgar</b>	Si es procedente

## Confiabilidad

Para Kerlinger (2001), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 91). Para determinar la confiabilidad del instrumento, se procedió a aplicar una prueba piloto con 20 estudiantes quienes al azar fueron seleccionados para que resuelvan el cuestionario y someterla a un proceso de análisis estadístico de sus ítems, el cual se obtuvo el valor 0,951 para el coeficiente Alfa de Cronbach, por lo tanto, se considera que el instrumento tiene una muy elevada consistencia

Tabla 5.

*Nivel de confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,951	16

### 2.6. Métodos de análisis de datos

El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos. (Hurtado, 2000, p181), por ello, el procesamiento de los datos facilitó el análisis correspondiente.

1er paso: Categorización analítica de los datos: se clasificaron y codificaron para lograr una interpretación de los hechos recogidos. Se procesó la información organizándola y ordenándola en una base de datos.

2do paso: Descripción de los datos: En tablas de frecuencias se presentaron los resultados, determinándose los casos que encajan en las distintas categorías. Para la presentación del resultado estadístico se utilizó el programa SPSS\_24 y los reportes fruto de la base de datos son tal como se muestran en anexos.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

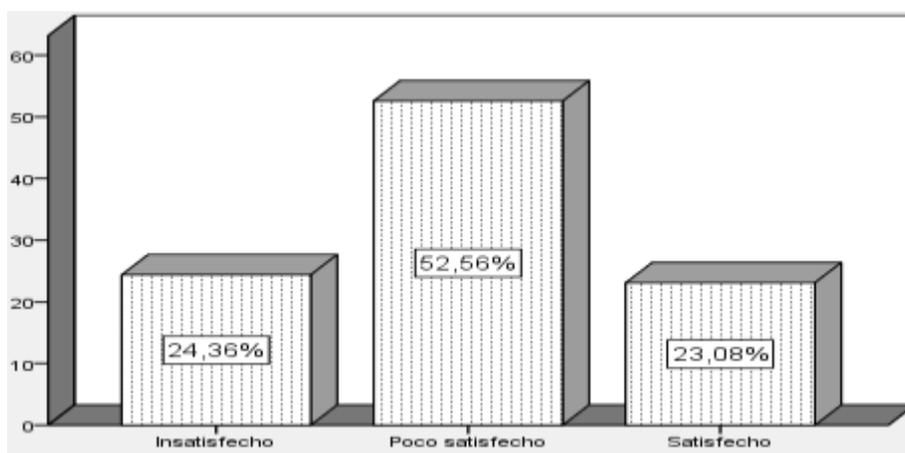
#### **Análisis estadístico del nivel satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad**

Luego del trabajo de campo, a continuación, se presentan los resultados por niveles de la satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín, de manera general y por cada dimensión, estos resultados muestran al comportamiento por niveles a partir del instrumento tipo Likert, como se manifestó los resultados se muestran la realidad, ya que el fin de estos estudios descriptivo, de tipo transversal.

Tabla 6.

*Nivel de la satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad*

<b>satisfacción académica</b>			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Insatisfecho	19	24,4	24,4
Poco satisfecho	41	52,6	52,6
Satisfecho	18	23,1	23,1
Total	78	100,0	100,0



*Figura 2. Nivel de la satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad*

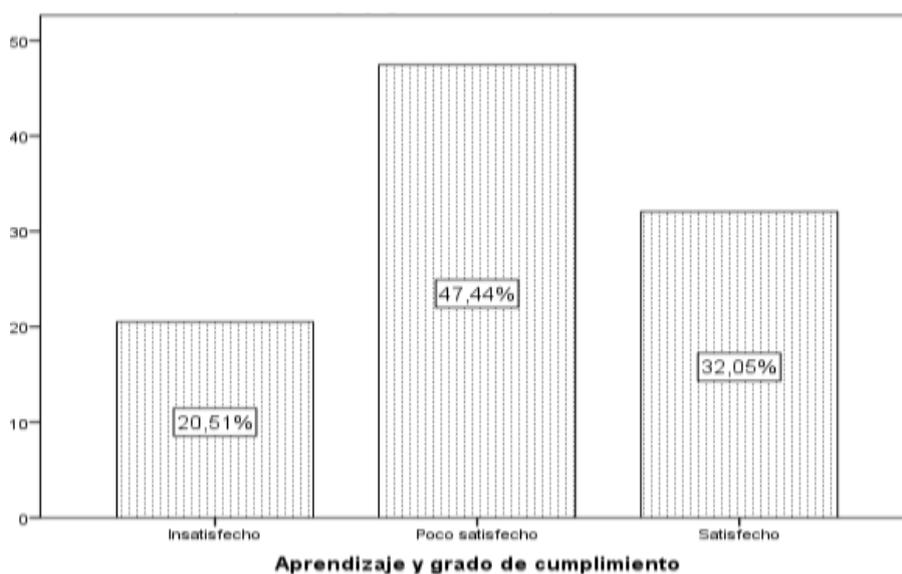
En cuanto a los resultados por niveles de la satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín, se tiene al 24.36% de los estudiantes se encuentran insatisfecho al servicio que brinda la Institución, mientras que el 52.56% se encuentran poco satisfecho y el 23.08% de los estudiantes presentan satisfacción académica a los servicios que presta el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

### 3.2. Resultados específicos

Tabla 7.

*Nivel de satisfacción del aprendizaje y grado de cumplimiento en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad*

<b>Aprendizaje y grado de cumplimiento</b>			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Insatisfecho	16	20,5	20,5
Poco satisfecho	37	47,4	47,4
Satisfecho	25	32,1	32,1
Total	78	100,0	100,0



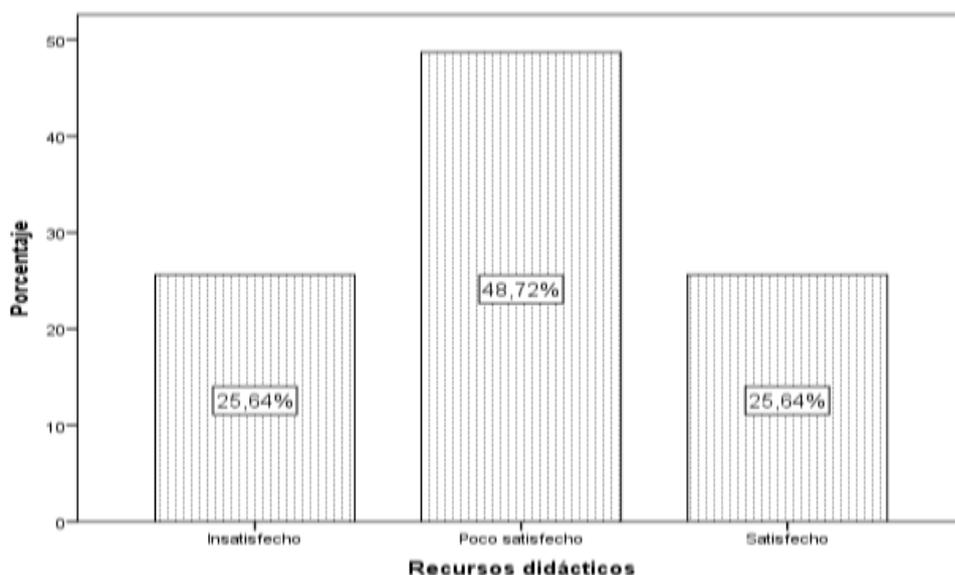
*Figura 3. Nivel porcentual del aprendizaje y grado de cumplimiento en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad*

En cuanto específico del nivel de satisfacción del aprendizaje y grado de cumplimiento en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, se tiene al 20.51% de los estudiantes se encuentran insatisfecho al servicio del aprendizaje y al grado de cumplimiento que brinda la Institución, mientras que el 47.44% se encuentran poco satisfecho al servicio del aprendizaje y al grado de cumplimiento y el 32.05% de los estudiantes presentan satisfacción académica a los servicios del aprendizaje y al grado de cumplimiento que presta el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

Tabla 8.

*Nivel de la satisfacción de la utilización de recursos didácticos en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad*

<b>Recursos didácticos</b>			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Insatisfecho	20	25,6	25,6
Poco satisfecho	38	48,7	48,7
Satisfecho	20	25,6	25,6
Total	78	100,0	100,0



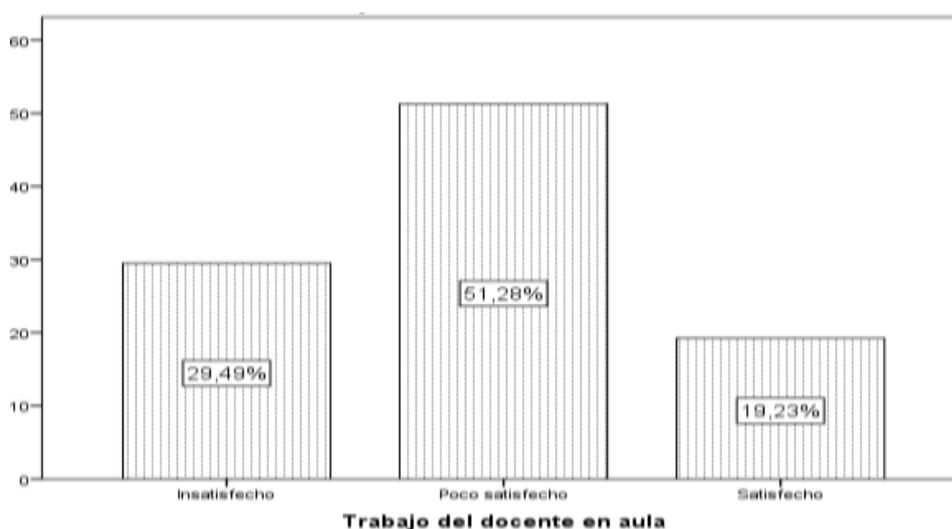
*Figura 4. Niveles de recursos didácticos en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad*

En cuanto específico del nivel de satisfacción del aprendizaje del uso de recursos didácticos en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, se tiene al 25.64% de los estudiantes se encuentran insatisfecho al servicio del aprendizaje en el uso de recursos didácticos que brinda la Institución, mientras que el 48.72% se encuentran poco satisfecho al servicio del aprendizaje en el uso de recursos didácticos y el 25.64% de los estudiantes presentan satisfacción académica a los servicios del aprendizaje en el uso de recursos didácticos que presta el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

Tabla 9

*Nivel de satisfacción del trabajo del docente en aula en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad*

<b>Trabajo del docente en aula</b>			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Insatisfecho	23	29,5	29,5
Poco satisfecho	40	51,3	51,3
Satisfecho	15	19,2	19,2
Total	78	100,0	100,0



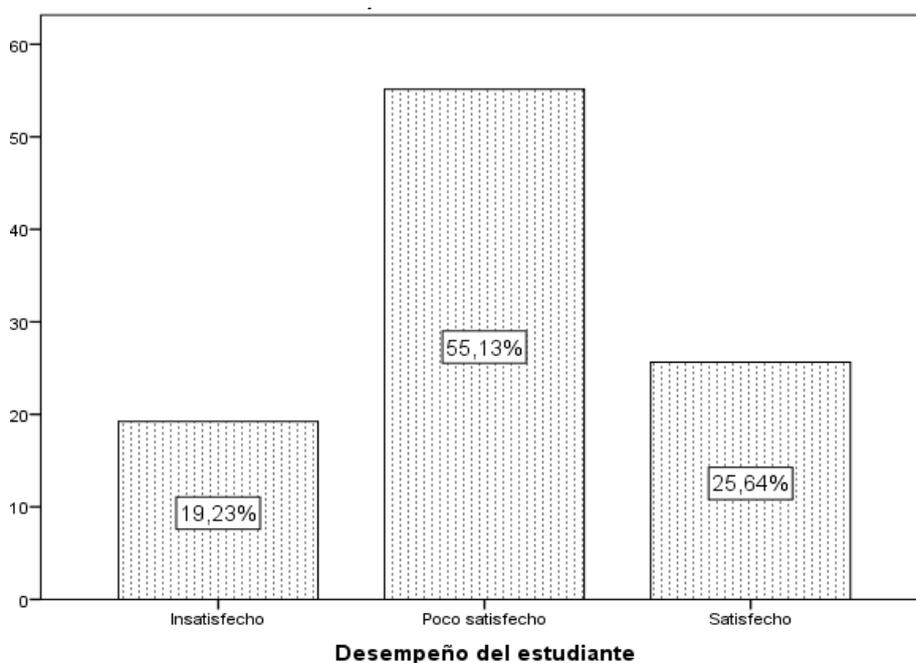
*Figura 5. Niveles de satisfacción del trabajo del docente en aula en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018*

Asimismo, se tiene al resultado específico del nivel de satisfacción del trabajo del docente en aula en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, se tiene al 29.49% de los estudiantes se encuentran insatisfecho del trabajo del docente en aula de la Institución, mientras que el 51.28% se encuentran poco satisfecho del trabajo del docente en aula y el 19.23% de los estudiantes presentan satisfacción al trabajo del docente en aula en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

Tabla 10.

*Nivel de satisfacción con respecto al desempeño del estudiante del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad*

<b>Desempeño del estudiante</b>			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Insatisfecho	15	19,2	19,2
Poco satisfecho	43	55,1	55,1
Satisfecho	20	25,6	25,6
Total	78	100,0	100,0



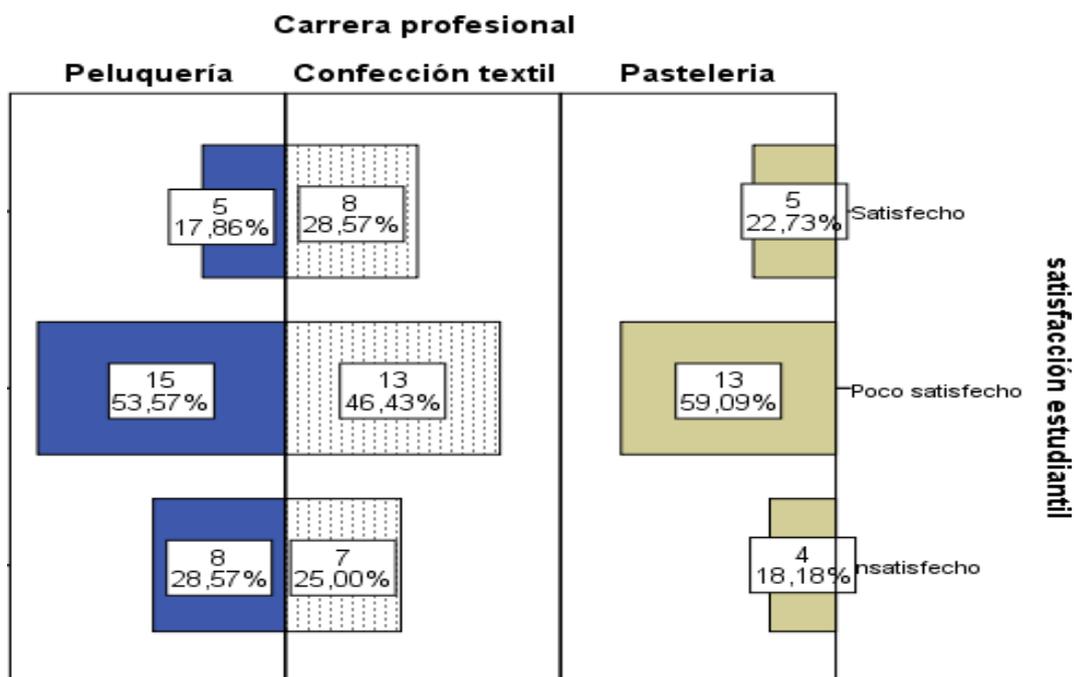
*Figura 6. Niveles de satisfacción con respecto al desempeño del estudiante del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018*

Asimismo, se tiene al resultado específico del nivel de satisfacción a su desempeño estudiantil en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, mientras que el 19.23% de los estudiantes se encuentran insatisfecho a su desempeño estudiantil en la Institución, mientras que el 55.13% se encuentran poco satisfecho a su desempeño estudiantil y el 25.64% de los estudiantes presentan satisfacción a su desempeño estudiantil en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

Tabla 11.

*Nivel de satisfacción del aprendizaje por carrera profesional en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad*

		Carrera profesional				Total
		Peluquería	Confección textil	Pastelería		
satisfacción estudiantil	Insatisfecho	Recuento	8	7	4	19
		% Recuento	28,6%	25,0%	18,2%	24,4%
	Poco satisfecho	Recuento	15	13	13	41
		% Recuento	53,6%	46,4%	59,1%	52,6%
	Satisfecho	Recuento	5	8	5	18
		% Recuento	17,9%	28,6%	22,7%	23,1%
Total	Recuento	28	28	22	78	
	% dentro de Carrera profesional	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



*Figura 7.* Nivel de satisfacción del aprendizaje por carrera profesional en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín.

En cuanto a los resultados que se muestran entre el nivel de satisfacción del aprendizaje por carrera profesional en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, se tiene al 28.6% de los estudiantes se encuentran insatisfecho, mientras que el 17.9% se encuentran satisfecho en la carrera de peluquería, mientras que en la carrera profesional de confecciones textil el 25% se encuentran insatisfecho y el 28.6% se encuentran satisfecho, así mismo se tiene al nivel de satisfacción en cuento a la especialidad de pastelería, donde el 18.2% se encuentran insatisfecho y el 22.7% se encuentran satisfecho en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín.

## **IV. Discusión**

Después de la revisión literaria, argumentado por las teorías y los marcos conceptuales referente a la satisfacción, se puso en evidencia los resultados estadísticos que se muestran en las tablas obtenidas después de la aplicación de instrumento validado para tal fin obteniéndose e identificándose los niveles de satisfacción, estos resultados obtenidos permite contrastar, corroborar con las investigaciones realizadas por otros autores:

Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores, en su estudio tuvieron como propósito medir la satisfacción de los alumnos en una Institución de Educación Superior mexicana usando un instrumento de medición de satisfacción del cliente se encontró que el 67.576% de los estudiantes muestran satisfacción por las actividades desplegadas en la universidad, sin embargo en el estudio, las dimensiones fueron asumidos por el teórico base del tema, donde se identifican que el nivel de la satisfacción académica de los alumnos en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín presenta predominancia donde el 52.56% de los estudiantes muestran poco satisfecho y el 23.08% de los estudiantes presentan satisfacción académica a los servicios que presta la institución.

El estudio antes mencionado, muestra de manera descriptiva los niveles de medición en cuanto a la variable de estudio, por su parte, Ros (2016), en su investigación "Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual", hace énfasis que la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y otros dos factores son elementos importantes para su estudio, en el cual se logró encuestar al 50,36% de la población total, el resultado evidencia que el servicio educativo es muy bueno, ya que han cubierto sus expectativas en el servicio y calidad del mismo, en el estudio desprendido, se busca determinar de manera directa el nivel de satisfacción de los estudiantes, el cual la satisfacción del aprendizaje y grado de cumplimiento del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, es satisfactorio con el 32.05% de los estudiantes, donde manifiestan que los servicios del aprendizaje y al grado de cumplimiento de la institución son adecuadas para su desarrollo profesional, este resultado corrobora la investigación de Álvarez, Chaparro y Reyes en su investigación, denominado Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios

Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, el cual concluye, elevada satisfacción en la idoneidad para educar, y elevado nivel de logro efectivo de objetivos personales. Sin embargo en la dimensión del estudio del nivel de satisfacción del aprendizaje del uso de recursos didácticos en los estudiantes, se tiene al 25.64% estudiantes, mientras que el 48.72% se encuentran poco satisfecho y el 25.64% de los estudiantes presentan satisfacción al uso de recursos didácticos, corroboramos que la calidad organizacional muestra resultado en la satisfacción de los usuarios, donde los alumnos calificaron ocho dimensiones: el plan de estudios, idoneidad para educar, métodos, nivel de autorrealización, servicio de apoyo, servicios administrativos, entorno e infraestructura, el estudio desarrollado, de alguna manera permite identificar el nivel de satisfacción por las tres carreras profesionales, obteniéndose resultados por carrera profesional el cual se tiene al 28.6% de los estudiantes se encuentran insatisfecho, mientras que el 17.9% se encuentran satisfecho en la carrera de peluquería, mientras que en la carrera profesional de confecciones textil el 25% se encuentran insatisfecho y el 28.6% se encuentran satisfecho, así mismo se tiene al nivel de satisfacción en a la especialidad de pastelería, donde el 18.2% se encuentran insatisfecho y el 22.7% se encuentran satisfecho, estos resultados, permite comprender cuál de las especialidades presenta mayor satisfacción.

Por su parte, Cadena, Mejías, Vega y Vásquez, en su investigación. La satisfacción estudiantil universitaria, el estudio es de tipo exploratoria quien muestra la conclusión que, los factores con mayor influencia en la satisfacción estudiantil son cuatro, según el siguiente detalle; enseñanza, organización, servicios universitarios e infraestructura. Sin embargo en el estudio, se busca identificar el nivel de satisfacción por niveles de los estudiantes en el Centro de Educación Técnico Productiva, donde el 24.36% de los estudiantes se encuentran insatisfecho al servicio que brinda la Institución, mientras que el 52.56% se encuentran poco satisfecho y el 23.08% de los estudiantes presentan satisfacción académica a los servicios que presta la institución.

Estudios relacionados al tema, se ha tratado a nivel nacional, por su parte, Obregón (2018), en su investigación, los factores institucionales con la satisfacción

por el servicio que reciben los universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan, manifiesta en su estudio que existe una relación fuerte e importante entre la variable institución y satisfacción por el servicio que reciben los universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan, sin embargo en nuestro estudio se muestra que la dimensión desempeño estudiantil, registra que un 19.23% de los estudiantes se encuentran insatisfecho, el 55.13% está poco satisfecho y el 25.64% se encuentra satisfecho de su desempeño estudiantil en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.

Por su parte, Pacheco y Torres (2015), en su estudio Satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje en postgrado de la filial Lima de la Universidad César Vallejo, manifiesta que para la determinación de la implicancia o acción de su docente frente al estudiante se utilizó al estadístico para muestras independientes U Mann Whitney, luego del análisis y las contrastaciones respectivas, los autores manifiestan. A partir de los resultados obtenidos se identificaron algunas recomendaciones con el objetivo de mejorar el servicio educativo, en la investigación realizada en el Cetpro se pudo observar que en lo referido a la satisfacción del aprendizaje y grado de cumplimiento del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, el 20.51% de los estudiantes muestran insatisfacción y el 32.05% presentan satisfacción académica a los servicios del aprendizaje y al grado de cumplimiento de la institución.

Finalmente, Tintaya en su estudio, el clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016. Muestra a la puntuación del clima laboral se obtuvo 148.7 que brinda la percepción de un clima laboral “Por mejorar” y según la evaluación de la puntuación de la satisfacción académica del estudiante se obtuvo 185.11 que brinda la percepción de “Poco satisfecho”, el cual el clima laboral tiene correlación baja con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica, y en cuenta al estudio de Huapaya, manifiesta el punto más importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad resulta más significativo y visible en el trato del personal demostrando una buena satisfacción, sin embargo el trabajo consiste

en determinar el nivel de satisfacción del estudiante, donde se muestran poco satisfecho al servicio académico.

## **V. Conclusiones**

**Primera.** La satisfacción académica estudiantil de los alumnos del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad – Lurín, según nivel de satisfacción (aprendizaje y grado de cumplimiento, recursos didácticos, trabajo del docente en aula y desempeño del estudiante) se muestra porcentualmente dispersa, los resultados obtenidos indican que el 24.36% de los estudiantes están insatisfechos del servicio educativo, el 52.56% se encuentra poco satisfecho y tan solo el 23.08% presenta satisfacción académica por los servicios que presta la institución.

**Segunda.** En cuanto al nivel de satisfacción que tiene el estudiante respecto al aprendizaje y grado de cumplimiento de los objetivos de la unidad de aprendizaje, uso de material didáctico, entre otros; los resultados muestran que el 20.51% de los estudiantes encuestados están insatisfechos, el 47.44% se encuentra poco satisfecho y solo el 32.05% de los estudiantes presentan satisfacción académica a los servicios de aprendizaje y al grado de cumplimiento de la institución.

**Tercera.** En cuanto al nivel de satisfacción que tiene el estudiante respecto al uso de los recursos didácticos empleados por el docente (bibliografía, recursos audiovisuales, ejercicios prácticos, etc.), se tiene que el 25.64% de los estudiantes está insatisfecho, el 48.72% está poco satisfecho y el 25.64% de los estudiantes presenta satisfacción por el uso de los recursos didácticos empleado por el docente.

**Cuarta.** En cuanto al nivel de satisfacción que tiene el estudiante respecto al trabajo docente en aula referido al conocimiento y dominio del tema, a la asistencia puntual, entre otros, el resultado fue que el 29.49% de los estudiantes está insatisfecho, el 51.28% se encuentran poco satisfecho y el 19.23% de los estudiantes presenta satisfacción al trabajo del docente en aula en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad.

**Quinta.** Finalmente, en cuanto al nivel de satisfacción que tiene el estudiante respecto a su propio desempeño, referido así cumple con las tareas y trabajos asignados por el docente, al tiempo que dedica para estudiar entre otros, el resultado fue que el 19.23% de los estudiantes se encuentran insatisfecho, el 55.13% poco satisfecho y el 25.64% satisfecho de su desempeño estudiantil en el Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera.** Proponer un plan de mejora continua que fortalezca la estructura académica de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Santísima Trinidad.

**Segunda.** Crear instrumentos de medición de las competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales que mejoren el desempeño de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad.

**Tercera.** Diseñar un programa de recursos didácticos para los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad con el fin de garantizar su formación práctica en las especialidades en mención.

**Cuarta.** Crear mecanismos de capacitación docente eficaces, que permitan la adquisición de nuevos conocimientos, técnicas y herramientas metodológico – didácticos a fin de contribuir al mejor desempeño docente.

**Quinta.** Diseñar una guía de aprendizaje, que permita promover en el estudiante el interés por los temas tratados en clase mediante actividades didácticas que propicien la curiosidad, la reflexión y por ende el aprendizaje.

## **VII. Referencias**

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2016). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Bernardo, J., y Caldero, J. F. (2000). *Investigación cuantitativa (4): Métodos no experimentales. Aprendo a investigar en educación* (pp. 77-93). Madrid: RIALP, S. A.
- Cadena, M., Mejías, A., Vega, A. y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial Producción y Gestión*, 18(1): 9-28. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>.
- Candelas, C. *et al.* (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial*. 5(9) 261-274. Recuperado de [http://pakacademicsearch.com/pdf-files/eng/321/261-274%20Vol%205,%20No%209%20\(2013\).pdf](http://pakacademicsearch.com/pdf-files/eng/321/261-274%20Vol%205,%20No%209%20(2013).pdf)
- Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el Servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. (Tesis de doctorado). Universidad Privada de Tacna, Tacna. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>
- Goodman, F (1989) *La cognición y la satisfacción del cliente*. Recuperado de [https://www.google.com.pe/search?q=libro+de+Goodman+\(1989\)&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwi6jrbNi5XeAhVMEpAKHQibAIMQsAR6BAgGEAE&biw=1366&bih=657#imgsrc=WKEAyl6r1XfStM:](https://www.google.com.pe/search?q=libro+de+Goodman+(1989)&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwi6jrbNi5XeAhVMEpAKHQibAIMQsAR6BAgGEAE&biw=1366&bih=657#imgsrc=WKEAyl6r1XfStM:)

- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* -. 1a ed. - Córdoba: Brujas. 160 p.; 21x14 cm. ISBN 987-591-026-0. 1.
- Herzberg, F. (1968). *Work and the Nature of Man*. New York
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a ed.). México: McGraw-Hill.
- Huapaya, A. (2015). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina general del Establecimiento de Salud SISOL SJL 2015*. Lima\_ UCV.
- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F.J (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46-46.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2001). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47. Recuperado de [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf)
- Nicholson, N. (2011) *Evaluación del desempeño docente: fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Ediciones especiales Coop. Editorial Magisterio
- Normas Internacional ISO 9001 (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos*. Ginebra: ISO.
- Oh, H., Parks, S.C., 1997. *Customer satisfaction and service quality: a critical review of the literature and research implications for the hospitality industry*. *Hospitality Research Journal* 20(3), 35—64
- Obregón, N. (2018), *Los factores institucionales con la satisfacción por el servicio que reciben los universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan*, UCV- Lima 2018

- Oliver, L (1980). *El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1693/1/Palomino\\_zf.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1693/1/Palomino_zf.pdf)
- Pacheco, J.M. y Torres, J. E. (2015). *Satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en postgrado de la filial Lima de la Universidad César Vallejo*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia - Universidad Católica San Antonio.
- Sierra, B. (2001). *Técnicas de investigación social*, Madrid 1998
- Tintaya, D. (2017) *Desempeño profesional docente y evaluación*. Madrid: Editorial Académica.
- Hurtado, H. (2000), *la observación*. Disponible en línea: Rena - Cuarta etapa - Metodología - La observación

## **VIII. Anexos**

## Anexo 1: Resultado Turnitin

**Resumen de coincidencias** X

**24 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
2	Entregado a Universida...	6 %
3	www.sipi.siteal.tipe.un...	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	ocplayer.es	1 %

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de estudiantes del Centro Educativo  
Técnico Productivo Santísima Trinidad - Larín - 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Docencia Universitaria

**AUTOR:**  
Bj. Hildfonso Luque Apaza

**ASESORA:**  
Mg. Janett Maribel Pérez Ibarra

**SECCIÓN:**  
Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión y Calidad Educativa

**Lima - PERÚ**

**2018**

24

Sección

Ordenar

Info

## Anexo 2: Instrumentos, modelo de encuesta

### Escala de satisfacción académica adaptada

Estimado(a) estudiante. Queremos que nos ayude a identificar tu satisfacción o carencia de ello, con el fin conocer y poner en mejoras para un buen servicio, para el efecto se emite 16 reactivos el cual asumirá o percibirá una de ellas.

#### Instrucciones

Marque con (x) la opción que considera correcta en relación a la pregunta planteada y de acuerdo al valor que usted considere.

1. Nunca      2. Casi nunca      3. A veces      4. Casi siempre      5. Siempre

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>Aprendizaje y grado de cumplimiento</b>						
1.	¿Se cumplieron los objetivos de la unidad de aprendizaje?					
2.	¿Se comprendió el contenido de la unidad de aprendizaje y el uso del material didáctico?					
3.	¿El contenido de la unidad de aprendizaje es relevante y aplicable en mi programa académico?					
4.	¿La duración de la unidad de aprendizaje es la adecuada (horas por semana)?					
<b>Recursos didácticos</b>						
5.	¿Los recursos (audiovisuales, prácticas de laboratorio y tareas) tienen relación con el curso?					
6.	¿Las prácticas y ejercicios en clase fortalecen los contenidos tratados en clase?					
7.	¿Se propicia la participación y discusión académica entre los estudiantes?					
8.	¿La bibliografía sugerida por el docente sirve para desarrollar las competencias de la unidad de aprendizaje?					
<b>Trabajo del docente en aula</b>						
9.	¿Los docentes muestran conocimiento y dominio del tema?					
10.	¿Los docentes presentan el contenido de la unidad de aprendizaje de manera clara?					
11.	¿Los docentes asisten a clases puntualmente?					
12.	¿Los docentes mantienen al grupo interesado y enfocado en los temas de la unidad de aprendizaje?					

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>Desempeño del estudiante</b>						
13.	En cuanto a la motivación ¿las actividades fueron interesantes?					
14.	Hice uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC)?					
15.	Cumplí con todas las tareas y trabajos necesarios durante la unidad de aprendizaje?					
16.	Dediqué tiempo extra clase a repasar y estudiar los temas de la unidad de aprendizaje?					

### Anexo 3: Validez de instrumentos

#### Base de datos: Satisfacción de estudiantes

N°	Aprendizaje y grado de cumplimiento					Recursos didácticos					Trabajo del docente en aula					Desempeño del estudiante				
	1	2	3	4	D1	5	6	7	8	D2	9	10	11	12	D3	13	14	15	16	D4
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
2	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
3	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	2	3	3	12
4	5	5	3	5	18	3	4	5	4	16	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12
5	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
7	3	3	5	2	13	2	2	3	3	10	3	5	5	5	18	5	4	4	5	18
8	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	1	4	12	4	3	3	4	14
9	3	3	3	2	11	0	3	4	3	10	3	0	0	2	5	3	2	3	3	11
10	4	3	3	3	13	3	3	2	1	9	3	3	1	2	9	2	3	3	4	12
11	2	2	1	1	6	0	0	3	4	7	3	0	1	3	7	5	3	4	4	16
12	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4
13	3	3	3	1	10	1	3	2	1	7	4	3	1	1	9	2	2	4	3	11
14	3	3	4	3	13	3	3	4	2	12	3	3	2	4	12	3	4	4	4	15
15	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	4	4	2	4	14	3	4	4	4	15
16	2	2	3	3	10	0	0	0	5	5	2	0	0	2	4	0	2	5	3	10
17	5	3	4	2	14	3	3	2	2	10	1	1	2	2	6	4	3	2	4	13
18	5	5	5	5	20	0	5	0	5	10	5	0	5	0	10	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	20	3	0	3	5	11	5	3	5	3	16	5	3	5	5	18
20	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
21	1	1	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
25	3	0	3	3	9	0	0	0	1	1	3	2	0	1	6	0	0	3	4	7
26	4	3	2	3	12	4	0	3	3	10	4	4	4	0	12	5	3	4	3	15
27	2	2	3	2	9	3	4	2	2	11	3	3	2	4	12	2	2	1	1	6
28	3	4	4	4	15	3	5	5	5	18	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14
29	2	2	3	1	8	1	0	0	0	1	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9
30	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
31	4	4	4	5	17	3	4	5	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
32	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
33	4	5	5	4	18	5	4	4	3	16	3	5	0	0	8	4	4	3	5	16
34	4	4	5	5	18	5	3	3	3	14	3	4	4	5	16	2	1	4	4	11
35	3	5	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
36	3	2	1	1	7	0	0	0	1	1	2	1	0	0	3	0	0	1	2	3
37	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	1	0	3	3	7
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

N°	Aprendizaje y grado de cumplimiento					Recursos didácticos					Trabajo del docente en aula					Desempeño del estudiante				
	1	2	3	4	D1	5	6	7	8	D2	9	10	11	12	D3	13	14	15	16	D4
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
40	0	0	5	0	5	0	5	0	5	10	5	5	0	5	15	5	5	5	5	20
41	4	3	2	2	11	2	2	1	1	6	4	2	0	2	8	0	2	3	3	8
42	3	3	2	2	10	3	0	2	1	6	2	1	0	0	3	1	1	5	4	11
43	3	0	1	3	7	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	1	4	4	12
44	4	3	3	3	13	3	0	3	2	8	3	3	3	4	13	2	2	2	2	8
45	5	5	4	4	18	4	4	3	3	14	2	3	2	2	9	3	4	5	2	14
46	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
47	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	3	3	5	16	4	4	5	3	16
48	4	3	0	4	11	4	4	3	1	12	4	2	2	2	10	4	3	1	5	13
49	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	3	0	3	11	4	3	3	0	10
50	5	5	0	5	15	0	0	3	5	8	3	3	5	5	16	4	0	5	5	14
51	5	5	0	0	10	1	0	4	2	7	1	3	0	1	5	3	4	5	0	12
52	5	5	3	0	13	2	0	2	0	4	1	1	5	5	12	5	0	3	3	11
53	2	2	2	3	9	3	4	1	2	10	3	4	3	2	12	3	3	3	3	12
54	5	5	5	4	19	5	4	0	2	11	3	4	0	0	7	3	4	5	3	15
55	5	3	2	2	12	1	3	1	1	6	3	1	0	0	4	1	0	3	4	8
56	4	4	4	4	16	4	1	2	3	10	3	2	1	3	9	1	3	1	3	8
57	5	4	2	2	13	3	5	5	5	18	5	5	3	5	18	5	3	5	4	17
58	2	4	3	3	12	4	3	2	3	12	3	4	3	2	12	2	3	4	5	14
59	3	3	3	2	11	2	2	3	0	7	2	0	0	1	3	1	1	3	4	9
60	2	3	0	2	7	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9
61	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	2	2	1	3	8	3	3	3	3	12
62	4	4	4	4	16	1	1	1	1	4	1	1	2	4	8	4	4	4	2	14
63	4	4	5	5	18	5	3	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
64	3	4	4	4	15	4	4	3	2	13	3	2	2	3	10	4	3	3	4	14
65	1	0	4	0	5	1	0	0	0	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5
66	3	2	2	2	9	2	2	1	1	6	4	2	0	1	7	2	1	3	4	10
67	3	3	3	4	13	3	2	1	2	8	2	2	2	2	8	2	3	4	4	13
68	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7
69	3	1	5	1	10	1	0	2	0	3	0	1	1	1	3	1	3	3	3	10
70	2	2	2	2	8	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	5	4	11
71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5
72	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
73	5	5	0	3	13	3	0	3	3	9	3	3	0	3	9	4	3	5	5	17
74	2	2	3	3	10	1	1	2	2	6	2	0	0	3	5	2	2	1	4	9
75	4	3	3	4	14	4	5	4	3	16	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14
76	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	4	0	2	4	10	5	4	4	4	17
77	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	3	5	3	3	14	5	2	5	2	14
78	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19

#### Anexo 4: Evidencia fotográfica



Fotografía 01: vista frontal del Cetpro



Fotografía 02: llegando al Cetpro para realizar las encuestas



Fotografía 03: con los alumnos previo a las encuestas



Fotografía 04: con la directora del Cetpro

## Anexo 5:

**Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la  
satisfacción estudiantil**



**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita):

*Jannett Maribel Flores Ibarra*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de posgrado en educación con mención Docencia Universitaria de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción....., aula 1010, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Satisfacción académica de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva "Santa María Mazarelo" Callao – 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

*Lugue Apaza Ildofonso*  
*25 4904 68*



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción estudiantil**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Aprendizaje y grado de cumplimiento</b>							
1	¿Se cumplieron los objetivos de la unidad de aprendizaje?	✓		✓		✓		
2	¿Se comprendió el contenido de la unidad de aprendizaje y el uso del material didáctico?	✓		✓		✓		
3	¿El contenido de la unidad de aprendizaje es relevante y aplicable en mi programa académico?	✓		✓		✓		
4	¿La duración de la unidad de aprendizaje es la adecuada (horas por semana)?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: Recursos didácticos</b>							
4	¿Los recursos (audiovisuales, prácticas de laboratorio y tareas) tienen relación con el curso?	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿Las prácticas y ejercicios en clase fortalecen los contenidos tratados en clase?	✓		✓		✓		
6	¿Se propicia la participación y discusión académica entre los estudiantes?	✓		✓		✓		
7	¿La bibliografía sugerida por el docente sirve para desarrollar las competencias de la unidad de aprendizaje?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Trabajo del docente en aula</b>							
8	¿Los docentes muestran conocimiento y dominio del tema?	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿Los docentes presentan el contenido de la unidad de aprendizaje de manera clara?	✓		✓		✓		
10	¿Los docentes asisten a clases puntualmente?	✓		✓		✓		
11	¿Los docentes mantienen al grupo interesado y enfocado en los temas de la unidad de aprendizaje?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Desempeño del estudiante</b>							
13	En cuanto a la motivación ¿las actividades fueron interesantes?	✓		✓		✓		
14	Hice uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC)?	✓		✓		✓		
15	Cumplí con todas las tareas y trabajos necesarios durante la unidad de aprendizaje?	✓		✓		✓		
16	Dedicué tiempo extra clase a repasar y estudiar los temas de la unidad de aprendizaje?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*SI Procede*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carmelita Karibel Flores Barria DNI: 09301302

Especialidad del validador:.....

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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

17 de 05 del 2021

Firma del Experto Informante.

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

*Angel Salvatierra*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de posgrado en educación con mención Docencia Universitaria de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción....., aula 1010, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Satisfacción académica de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva "Santa María Mazarelo" Callao – 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

*Lugue Apaza Iñabursa*  
*25490468*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción estudiantil**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1: Aprendizaje y grado de cumplimiento</b>								
1	¿Se cumplieron los objetivos de la unidad de aprendizaje?	✓		✓		✓		
2	¿Se comprendió el contenido de la unidad de aprendizaje y el uso del material didáctico?	✓		✓		✓		
3	¿El contenido de la unidad de aprendizaje es relevante y aplicable en mi programa académico?	✓		✓		✓		
4	¿La duración de la unidad de aprendizaje es la adecuada (horas por semana)?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: Recursos didácticos</b>								
4	¿Los recursos (audiovisuales, prácticas de laboratorio y tareas) tienen relación con el curso?	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿Las prácticas y ejercicios en clase fortalecen los contenidos tratados en clase?	✓		✓		✓		
6	¿Se propicia la participación y discusión académica entre los estudiantes?	✓		✓		✓		
7	¿La bibliografía sugerida por el docente sirve para desarrollar las competencias de la unidad de aprendizaje?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: Trabajo del docente en aula</b>								
8	¿Los docentes muestran conocimiento y dominio del tema?	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿Los docentes presentan el contenido de la unidad de aprendizaje de manera clara?	✓		✓		✓		
10	¿Los docentes asisten a clases puntualmente?	✓		✓		✓		
11	¿Los docentes mantienen al grupo interesado y enfocado en los temas de la unidad de aprendizaje?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: Desempeño del estudiante</b>								
13	En cuanto a la motivación ¿las actividades fueron interesantes?	✓		✓		✓		
14	Hice uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC)?	✓		✓		✓		
15	Cumplí con todas las tareas y trabajos necesarios durante la unidad de aprendizaje?	✓		✓		✓		
16	Dediqué tiempo extra clase a repasar y estudiar los temas de la unidad de aprendizaje?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI PUEDE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Angel Salvaterra Helgado DNI: 19873533

Especialidad del validador: Psicología Psicoanalítica

17 de 09 del 2018

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

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



Firma del Experto Informante.

### Anexo 6: Matriz de consistencia

#### Satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín - 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problema General</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018?	<b>Objetivo General:</b> Identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.	<b>Variable :</b> Satisfacción académica				
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
		Aprendizaje y grado de cumplimiento	- Desarrolla la unidad de aprendizaje - Comprende la unidad de aprendizaje - Diserta contenido relevante - Dosifica el tiempo de duración	1 al 4 ítems	Siempre	Satisfecho
	<b>Objetivos Específicos:</b> Identificar el nivel de satisfacción del aprendizaje y grado de cumplimiento en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.		- Emplea recursos - Emplea prácticas relevantes	5 al 8 ítems	Casi Siempre A Veces	
		Recursos didácticos	- Fomenta la participación y fomenta la discusión académica - Emplea bibliografía disponible	9 al 12 ítems	Casi Nunca	Poco satisfecho
	Identificar el nivel de satisfacción de la utilización de recursos didácticos en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.				Nunca	Insatisfecho
	Identificar el nivel de satisfacción del trabajo del docente en aula en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.		- Domina del tema - Desarrolla la secuencia de los contenidos	13 al 16 ítems		
	Identificar el nivel de satisfacción con respecto al desempeño del estudiante del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018.	Trabajo del docente en aula	- Asiste puntualmente - Fomenta el interés			

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES				
¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al desempeño del estudiante del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín 2018?		Desempeño del estudiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza actividades interesantes</li> <li>- Usa tecnologías</li> <li>- Cumple con las tareas y trabajos</li> <li>- Emplea tiempo extra</li> </ul>			

## Anexo 7: Artículo científico

### Nivel de satisfacción de estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad - Lurín - 2018

Ildelfonso Luque Apaza

aaluque77@yahoo.com

Universidad Cesar Vallejo

**RESUMEN:** La presente investigación titulada Nivel de Satisfacción de estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad Lurín - 2018, presenta como objetivo general, Identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes. La satisfacción es un tema relevante en las instituciones educativas, ya que estas también son empresas y como tales deben contar con estudios que les permitan conocer la percepción del servicio que ofrecen. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y el nivel de investigación es descriptivo, de tipo básica. El diseño de la investigación es no experimental transeccional o transversal. La población pertenece al Centro Educativo Técnico Productivo "Santísima Trinidad", la muestra estuvo conformado por 78 estudiantes del turno noche de tres especialidades técnicas: Peluquería, Confecciones textiles y Pastelería. La técnica aplicada para la elaboración de los resultados por la encuesta y el instrumento es el cuestionario de escala tipo Likert adaptada. Se concluye, que la satisfacción académica por niveles de los estudiantes en el Centro Educativo Técnico Productivo "Santísima Trinidad" Lurín, presenta dispersión porcentualmente, como el 24.36% de los estudiantes se encuentran insatisfecho, mientras que el 52.56% se encuentran poco satisfecho y el 23.08% de los estudiantes presentan satisfacción académica a los servicios que presta la institución.

**Palabras claves:** satisfacción académica; Aprendizaje y grado de cumplimiento, Recursos didácticos, Trabajo del docente en aula y Desempeño del estudiante

**ABSTRACT:** The present research entitled "Level of Satisfaction of students of the Educational Technical Productive Center" Santísima Trinidad "Lurín - 2018", presents as a general objective, Identify the level of academic satisfaction of the students. Satisfaction is a relevant issue in educational institutions, also these are companies and it should have studies that allow them to know the perception of the service they offer. The focus of this research is quantitative and the level of research is descriptive, of a basic nature. The design of the research is non-experimental transeccional or transversal. The population belongs to the Productive Technical Educational Center "Santísima Trinidad", the sample consisted of 78 students of the night shift of three technical specialties: Hairdressing, Textile Apparel and Pastry. The technique applied to the elaboration of the results by the survey and the instrument is the Likert scale questionnaire adapted. It is concluded that the academic satisfaction by levels of the students in the Technical Educational Center "Santísima Trinidad" Lurín, presents percentage dispersion, as 24.36% of the students are dissatisfied, while 52.56% are not very satisfied and the 23.08% of the students present academic satisfaction to the services provided by the institution.

**Keywords:** academic satisfaction; Learning and degree of compliance, didactic resources, teacher work in the classroom and student performance

## INTRODUCCION

Desde hace muchos años atrás, la satisfacción adquirió una gran relevancia en las empresas porque estas deseaban conocer cuál era la percepción de sus productos y bienes ofrecidos, y de esa forma buscar posibles soluciones e innovaciones para mantener su posicionamiento entre los clientes. En ese sentido, las instituciones educativas aplican un método similar, ya que todas ellas pueden ser vistas como empresas (estatales o privadas) y tienen como cliente a los alumnos. Por esa razón, se desarrollaron diversos estudios en relación a la satisfacción estudiantil, a nivel internacional tenemos a Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores (2013); Ros (2016); Álvarez, Chaparro y Reyes (2016); Cadena, Mejías, Vega y Vásquez (2015); a nivel nacional tenemos a Obregón (2018); Pacheco y Torres (2015); Eyzaguirre (2016); Tintaya (2017); Huapaya (2015). Estos estudios se centran en conocer cuál es la satisfacción que presentan los estudiantes respecto al servicio ofrecido por las instituciones educativas, porque consideran que obtendrán información relevante para mejorar las posibles deficiencias de su gestión.

En la actualidad, la satisfacción estudiantil sigue tomando mayor relevancia porque tal como consideran algunos autores como Jiménez, Terriquez y Robles (2011), desde un enfoque más general, menciona lo siguiente: “La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos [...]. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase [...]” (p. 46).

Por su parte Mejías y Martínez (2009) siguiendo las líneas Jiménez, Terriquez y Robles (2011), manifestó que la satisfacción académica o estudiantil como el “nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción al cumplimiento de sus necesidades, y requisitos, o la confirmación o desconfirmación de expectativas previas” (p. 10). En ese sentido, el objetivo general de esta investigación es identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo (Cetpro) Santísima Trinidad en Lurín, en el periodo 2018.

## METODOLOGIA

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental transversal, por cuanto no se manipularon las variables de estudio, ni tampoco se alteraron las condiciones del contexto; de acuerdo con Hernández et. al. (2014, p. 149). Asimismo, fue transversal ya que su propósito fue “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et. al., 2014, p. 151). Con respecto al tipo de investigación correspondió a un estudio básico, puesto que el propósito fue conocer la relación entre las variables, de acuerdo con Sierra (2001, p. 32).

Además, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, por lo cual fue seleccionado un método que de acuerdo con Gómez (2006, p.121) el tratamiento de datos fue equivalente a medir, es decir asignar números a objetos y eventos de acuerdo con ciertas reglas. El método general empleado fue el hipotético deductivo.

La población de estudio fue conformada por los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo “Santísima Trinidad” Lurín 2018. Considerándose a todos aquéllos que registraron matrícula en el año 2018, que presentaron asistencia regular a clases y que proporcionaron voluntariamente información desarrollando los instrumentos; registrados en matrícula un total de 230 estudiantes. La muestra fue de 78 estudiantes, obtenida bajo el muestreo no probabilístico, con la técnica intencional.

Para medir o cuantificar a la variable satisfacción académica, se recurrió al cuestionario de Jiménez, Terriquez y Robles (2011), quien propone 16 preguntas, en la escala de Likert en base a cuatro dimensiones, como son: Aprendizaje y grado de cumplimiento, Recursos didácticos, Trabajo del docente en aula y Desempeño del estudiante. La escala para medir la satisfacción ya había sido validada y empleada en otras circunstancias de investigación, sin embargo, fue puesto a consideración de los expertos. En ese sentido, el instrumento fue validado por la Mg. Jannett Maribel Florez Ibarra y el Dr. Ángel Salvatierra Melgar.

En cuanto al método de análisis de datos, primero se clasifico y codifico, y luego se procesó la información organizándola y ordenándola en una base de datos, que fue analizado con el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) - 24.

## RESULTADOS

En cuanto a los resultados por niveles de la satisfacción académica de los estudiantes del Cetpro “Santísima Trinidad” Lurín, se tiene que el 24.36% de los estudiantes se encuentran insatisfechos al servicio que brinda la Institución, mientras que el 52.56% se encuentran poco satisfechos y el 23.08% de los estudiantes presentan satisfacción académica a los servicios que presta el Centro Educativo Técnico Productivo “Santísima Trinidad” Lurín 2018.

Por otro lado, se tiene los resultados de las 4 dimensiones que conforman la variable de Satisfacción académica. En ese sentido, se tiene que en cuanto al nivel de satisfacción del aprendizaje y grado de cumplimiento en los estudiantes del Cetpro “Santísima Trinidad”, el 20.51% de los estudiantes se encuentran insatisfechos, mientras que el 47.44% se encuentran poco satisfechos y el 32.05% presentan satisfacción académica. Además, en cuanto al nivel de satisfacción del aprendizaje del uso de recursos didácticos en los estudiantes del Cetpro “Santísima Trinidad”, el 25.64% de los estudiantes se encuentran insatisfechos, mientras que el 48.72% se encuentran poco satisfechos y el 25.64% de los estudiantes presentan satisfacción académica. Asimismo, en cuanto al nivel de satisfacción del trabajo del docente en aula en el Cetpro “Santísima Trinidad”, el 29.49% de los estudiantes se encuentran insatisfechos, mientras que el 51.28% se encuentran poco satisfechos y el 19.23% de los estudiantes presentan satisfacción del servicio ofrecido. Por último, en cuanto al nivel de satisfacción respecto a su desempeño estudiantil en el Cetpro “Santísima Trinidad”, el 19.23% de los estudiantes se encuentran insatisfechos, mientras que el 55.13% se encuentran poco satisfechos y el 25.64% de los estudiantes presentan satisfacción a su desempeño estudiantil.

## CONCLUSIONES

En base a los resultados del estudio, se concluye que la mayor parte de los estudiantes encuestados se encuentran insatisfechos y poco satisfechos respecto al servicio ofertado por el Cetpro “Santísima Trinidad”, ya que estos representan aproximadamente el 77% (24.36% insatisfechos y el 52.56% poco satisfechos) del total de estudiantes encuestados. Por otro lado, aproximadamente el 23% del total de alumnos se sienten satisfechos con el servicios ofertados por el Cetpro. En cuanto a las dimensiones de la variable en estudio, todas ellas presentan tendencia similar al resultado general.

## REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2016). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Cadena, M., Mejías, A., Vega, A. y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial Producción y Gestión*, 18(1): 9-28. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>.
- Candelas, C. *et al.* (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial*. 5(9) 261-274. Recuperado de [http://pakacademicsearch.com/pdf-files/eng/321/261-274%20Vol%205,%20No%209%20\(2013\).pdf](http://pakacademicsearch.com/pdf-files/eng/321/261-274%20Vol%205,%20No%209%20(2013).pdf)
- Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el Servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. (Tesis de doctorado). Universidad Privada de Tacna, Tacna. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* -. 1a ed. - Córdoba: Brujas. 160 p.; 21x14 cm. ISBN 987-591-026-0. 1.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a ed.). México: McGraw-Hill.

- Huapaya, A. (2015). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina general del Establecimiento de Salud SISOL SJL 2015*. Lima\_ UCV.
- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F.J (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46-46.
- Mejía, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.  
Recuperado de [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_do\\_melis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_do_melis.pdf)
- Obregón, N. (2018), *Los factores institucionales con la satisfacción por el servicio que reciben los universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan*, UCV- Lima 2018
- Pacheco, J.M. y Torres, J. E. (2015). *Satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en postgrado de la filial Lima de la Universidad César Vallejo*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia - Universidad Católica San Antonio.
- Sierra, B. (2001). *Técnicas de investigación social*, Madrid 1998
- Tintaya, D. (2017) *Desempeño profesional docente y evaluación*. Madrid: Editorial Académica.

## RECONOCIMIENTOS

Agradezco a la Mg. Jannett Maribel Florez Ibarra por su permanente apoyo en la elaboración de esta investigación, inclusive en horas fuera de clase, lo cual muestra su compromiso para con los alumnos de la Maestría.

Asimismo agradezco, a la Sra. Betty Bonita Fajardo por su colaboración en el desarrollo de esta tesis, ya que fue gracias a su apoyo que el autor de esta investigación pudo conseguir una institución educativa en donde realizar la encuesta.

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Jannett Maribel Florez Ibarra, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Nivel de satisfacción de estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad - Lurín - 2018”** del estudiante **Ildefonso Luque Apaza**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% 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, 20 de noviembre del 2018



Firma

Jannett Maribel Florez Ibarra

DNI: 09321208



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CATOLICA DEL SACRAMENTO

Nivel de satisfacción de estudiantes del Centro Educativo  
Técnico Productivo Santísima Trinidad - Lurín - 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Docencia Universitaria

**AUTOR:**  
Bj. Erickson Lopez Aguez

**ASESORA:**  
Mg. Janet Maribel Meza Inzunza

**SÍNCESIS:**  
Educativa e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión y Calidad Educativa

**Lema - PERU**

**MIS**

**Resumen de coincidencias** ✕

**24%**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

- 1 repositorio.uco.edu.pe **9%**
- 2 Entregado a Universidad... **6%**
- 3 www.spl.sitael.lima.un... **1%**
- 4 Entregado a Universidad... **1%**
- 5 docplayer.es **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)

LUQUE APAZA ILDEFONSO  
D.N.I. : 25490468  
Domicilio : HRB. FAUCETT MZ. E. LT. 25 CALLAO  
Teléfono : Fijo : Móvil : 945370470  
E-mail : aliqne77@yahoo.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO  
Mención : DOCENCIA UNIVERSITARIA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LUQUE APAZA ILDEFONSO  
.....  
.....

Título de la tesis:

NIVEL DE SATISFACCION DE ESTUDIANTES DE CENTRO  
EDUCATIVO TECNICO PRODUCTIVO SANTISIMA TRINIDAD - LURIN  
2018

Año de publicación : 2019

### 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 : 14/03/19



# 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 POSTGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUQUE ADHAZA, ILDEFONSO

INFORME TITULADO:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO EDUCATIVO TÉCNICO PRODUCTIVO SANTÍSIMA TRINIDAD LURIN 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

SUSTENTADO EN FECHA: \_\_\_\_\_

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN