



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN
DE EMPRESAS**

**Nivel de satisfacción del alumnado de la Institución Educativa
Particular San Gabriel, Piura - 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Marketing y Dirección de Empresas**

AUTORAS:

Chuquicusma Juarez, Deborah Miluska (ORCID: 0000-0002-4736-9679)

Ordinola Mora, Ana Paula (ORCID: 0000-0002-0462-6911)

ASESORA:

Dra. Ramos Farroñan, Emma Verónica (ORCID: 0000-0003-1755-7967)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento del Consumidor

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedicado a nuestro Dios, que siempre está velando por nosotras, a nuestros queridos progenitores y hermanas por su gran amor y amparo en las adversidades que se nos presentaron durante todo este tiempo.

AGRADECIMIENTO

A nuestra querida y estimada asesora Mg. Emma Verónica Ramos Farroñan por su paciencia, comprensión y constante ayuda para impulsar el actual trabajo de estudio observable.

A La madre Superiora Silvana la Directora de la Asociación Educativa Particular San Gabriel y a la coordinadora general Alexandra por facilitarnos el poder realizar la investigación en su institución educativa y por brindarnos la información necesaria.

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de tablas	v
I.INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	14
III.METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de Investigación	23
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población, muestra y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimiento	26
3.7 Métodos de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV.RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIA	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

<u>Tabla 1</u> Evaluación del Instrumento.....	25
<u>Tabla 2</u> Estadística fiabilidad	26
<u>Tabla 3</u> Juicios éticos del estudio	27
<u>Tabla 4</u> Frecuencia de Dimensión Servicio Docente.....	29
<u>Tabla 5</u> Frecuencia de Dimensión Servicio Institucional	30
<u>Tabla 6</u> Frecuencia de Dimensión Actividades Curriculares	31
<u>Tabla 7</u> Frecuencia de Dimensión Actividades Extracurriculares.....	32

Resumen

La finalidad de este trabajo de investigación fue Diagnosticar el nivel de satisfacción del alumnado de la Institución Educativa Particular San Gabriel, Piura – 2019. El tipo de estudio que se implementó en la investigación, fue no experimental pues no hubo manipulación de alguna variable, para el estudio se utilizó un nivel descriptivo y el método que se utilizó fue deductivo. La técnica empleada fue probabilística y para obtener los resultados del estudio se utilizó el cuestionario en los alumnos de la Institución San Gabriel. En el desarrollo de la investigación se utilizó una muestra 206 escolares. Se concluyó que los escolares de la Institución Educativa Particular San Gabriel no se encuentran totalmente satisfecho ni totalmente insatisfechos, por ellos la institución debe implementar estrategias que les permita elevar el nivel de satisfacción de su servicio educativos. Buscando posicionarse como una de las mejores instituciones de nivel inicial, primaria y secundaria en la Región Piura

Palabras Clave: Nivel de satisfacción, Servicio docente, Servicio Institucional, Actividades curriculares, Actividades extracurriculares

Abstract

The purpose of the current research work was to diagnose the level of student satisfaction of the Private Educational Institution San Gabriel, Piura - 2019. The type of study that was implemented in the research was non-experimental because there was no manipulation of any variable, for the study a descriptive level was used and the method that was used was deductive. The technique used was probabilistic and to obtain the results of the study the questionnaire was used in the students of the San Gabriel Institution. A sample of 206 schoolchildren was used in the development of the research. It was concluded that the schoolchildren of the Private Educational Institution San Gabriel are not totally satisfied or totally dissatisfied, for them the institution must implement strategies that allow them to raise the level of satisfaction of their educational service. Looking to position itself as one of the best institutions of initial, primary and secondary level in the Piura Region

Keywords: Satisfaction level, Teaching service, Institutional Service, Curriculum activities, Extracurricular activities.

I.INTRODUCCIÓN

El progreso y desarrollo económico de un país, sobre todo de un país emergente, depende básicamente de la calidad educativa que brindan sus instituciones académicas de nivel superior e instituciones de educación básica (Universidades, colegios). La educación se imparte desde dos perspectivas, una con visión pública donde el estado es quien proporciona los recursos necesarios para brindar servicios de calidad; y otro desde la perspectiva cuyos recursos son como consecuencias de diversas actividades comerciales. En el caso de la educación básica pública de los países emergentes (inicial, primaria, secundaria) los niveles de satisfacción del alumnado son desalentadores pues el estado destina con precavida los recursos económicos para brindar las condiciones mínimas que garanticen un servicio de calidad y de alto nivel. Mientras tanto si se habla de la Educación Privada, la situación resulta ser diferente pues el incremento de las pensiones escolares empieza a garantizar condiciones para brindar calidad educativa y de esta manera lograr que los colegiales estén más satisfechos con el aprendizaje.

Para la instrucción existen unos primores según Unesco (2014) es procurar garantizar que todos los seres humanos en edad de aprendizaje una educación basada en la calidad con formación constante que perdure toda la vida. Se pueden mencionar factores significativos o esenciales que contribuyen a incrementar los índices de satisfacción escolar, por ejemplo, contar con personal docente instruido y actualizado en técnicas modernas de aprendizaje, el confort del mobiliario; una adecuada infraestructura, entorno de aprendizaje que brinden seguridad además de ser inclusivos, fomentar y formar capacidades en los educandos. Desde otra perspectiva educativa se halla la asociación OCDE (2015) la cual precisa que para brindar una enseñanza profesional de calidad se debe mezclar la teoría con práctica y sobre todo que incluya formación que garantice un sostenible desarrollo profesional.

Cho (2019) En el artículo un análisis multinivel de la satisfacción con la vida de los estudiantes de secundaria (Children and Youth Services Review) se demostró que los niveles de satisfacción varían según las escuelas en donde se encuentran los jóvenes. Sin embargo, se afirmó que a nivel individual logran incluir las siguientes variables: variables demográfica y socioeconómica, la variable de

relación social con los padres, con los compañeros y maestros y la variable de salud.

Caliskan, et al. (2017) En su artículo *determinar los niveles de satisfacción de los estudiantes en una universidad privada en cursos dados a través de la educación a distancia*, tuvo como resultado que los estudiantes tienen una buena aceptación acerca de los estudios impartidos. Gutiérrez, et al. (2017) En su artículo *Apoyo social percibido, implicación escolar y satisfacción con la escuela*, se llegó a comprobar que el apoyo social de los familiares y del docente causa un efecto significativamente en las metas académicas del alumnado. Deduciendo que la percepción del apoyo por parte de los padres y de los profesores implica en la etapa escolar de los jóvenes entre los 14 y 22 años. Osorio y Parra (2016) El artículo *La satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de Médico Cirujano a través de esta investigación los autores obtuvieron que la satisfacción escolar es un elemento importante para el desarrollo cognitivo – afectivo para las experiencias escolares de los estudiantes*.

Esto da a entender que el aprendizaje y la calidad en la educación son fundamentales para determinar el bienestar de la juventud y el crecimiento de los estados, por ello, durante mucho tiempo el sistema educativo pensó que el mandar a los niños a la escuela era más que suficiente para su formación. No obstante, muchos jóvenes no tienen un desempeño adecuado en las materias, uno de los principales cursos son las matemáticas y las comunicaciones siendo estas unas de las fundamentales materias para el desarrollo intelectual de los estudiantes. Sin embargo, donde se concentran los mejores niveles de desempeño de aprendizaje son en las escuelas privadas. En muchos países se les complica el poder crecer en la educación, por la diversidad cultural y la desigualdad social, pero gracias a nuevas leyes que se han agregado a la constitución de varios países, se ha incorporado con mayor compromiso a sociedad donde la educación sea un derecho fundamental para cualquier ser humano.

En España los centros educativos han implementado clases semipresenciales para que todos tenga la oportunidad de estudiar, donde combinan la teoría y la práctica, en el cual el docente se centra en enseñar los cursos de matemática, inglés, lengua castellana, geografía y muchas otras materias, sin embargo, la

educación no es igual en todos los países. Sin embargo, la educación de otros continentes tiene un mejor desarrollo de aprendizaje como Singapur que se encuentra en el ranking educativo como el primero en casi todas las materias, la razón de este hecho es porque los niños están obligados a ir al colegio a partir de los seis años, pero uno de los principales atributos del sistema de Singapur es que ellos forman a sus docentes, es por ellos que el país tiene un Instituto Nacional de Educación que se centra en seguir expandiéndose y mejorar el aprendizaje de los maestros y docente con el fin de convertir a sus jóvenes en unos profesionales.

Según la OCDE (2016) se realizó un estudio donde fueron participe más de 60 países y dentro de estos 4 países latinoamericanos se posicionaron en los últimos lugares de ranking que fueron: Argentina, Colombia, Perú y Brasil. Los hallazgos más significativos de este estudio determinaron que las causas son factores endógenos y exógenos es decir principalmente infraestructura y equipamiento y al interno las escasas capacidades del recurso humano a cargo de impartir enseñanza de alto nivel. El Perú cuenta con más colegios públicos que Colegios privados, pero no todos ellos cuentan con todos los requisitos para poder ofrecer un buen servicio de calidad educativa. Muchas instituciones no poseen una buena infraestructura, mucho menos con un equipamiento tecnológico adecuado y con docentes altamente capacitados que puedan brindarles una enseñanza especializada. Se puede notar que a pesar del apoyo presupuestal que el estado brinda a las unidades educativas públicas a éstas no les alcanza para subsidiar sus actividades relacionadas al ámbito educativo, siendo los alumnos más afectados. Mientras que las instituciones privadas mantienen un estándar de calidad educativa alta, las instituciones nacionales cuentan con falta de competencias, falta de visión, falta de calidad de los profesores, falta de acceso a las tecnologías a la educación, dando como resultado una educación no equitativa.

En Piura las escuelas se pueden visualizar que cuentan con infraestructuras muy antigua que no permite garantizar un servicio educativo según las exigencias del mercado, los docentes del sector privado poco se preocupan por capacitarse e instruirse en métodos de aprendizaje colaborativo, la educación básica regular no despega por la incapacidad de las autoridades para fomentar el aprendizaje intensivo que busque especializar a los alumnos en determinadas áreas de

investigación y formación, ocasionando de esta manera bajas en las calificaciones, alumnos desmotivados, insatisfechos, alumnos que demoran en conseguir su ingreso a la universidad.

La I.E.P San Gabriel fue una institución mixta en los grados de inicial y primaria, pero en secundaria era netamente para el alumnado femenino. Sin embargo, hace un año las reglas cambiaron, el colegio comenzó a aceptar alumnado de género masculino en el nivel secundario. A consecuencia de esta decisión los padres comenzaron a hacer presentes sus molestias, no obstante, este no era el único conflicto por el cual pasó la institución, sino que también los padres de familia y alumnos comenzaron a presentar quejas que el colegio no mostraba avances en la infraestructura. Esto ha hecho que muchas personas no estén satisfechas con la forma en como están manejando las cosas en la institución, como consecuencia a su mal manejo de dinero los alumnos que antes formaban parte de la institución tomaran la decisión de cambiarse de colegio. Por eso a pesar de ser un colegio que cuenta con una buena trayectoria y buena enseñanza, el que no ganase mucha reputación en el mercado de la educación en Piura da a entender que está manejando mal los recursos. Ante la situación descrita anteriormente se realizó un análisis de los niveles de satisfacción de los estudiantes, esto permitió proponer estrategias que ayudaron a obtener grados de satisfacción favorables para posicionar a la Institución como una de los mejores centros de enseñanza en la Ciudad de Piura.

A continuación, se formuló el problema de la investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción del alumnado de la Institución Educativa Particular San Gabriel, Piura – 2019?, del cual se obtiene los siguientes problemas específicos (a) ¿Cuál es la percepción del alumnado con respecto al servicio docente que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel? (b) ¿Cuál es la percepción del alumnado con respecto al servicio Institucional que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel? (c) ¿Cuál es la percepción del alumnado con respecto a las actividades curriculares que se dan en la Institución Educativa Particular San Gabriel? (d) ¿Cuál es la percepción del alumnado con respecto a las actividades extracurriculares que se dan en la Institución Educativa Particular San Gabriel?

Según Hernández et al. (2010) Para el desarrollo de la justificación se debe de tener cuatro perspectivas, donde se tiene la justificación teórica, este permitió llegar a saber cuál es nivel de satisfacción de los alumnos aplicando el cuestionario SEUing y con ello evaluar acerca del servicio que le brinda la Institución Educativa Particular San Gabriel, Piura 2019, donde se utilizó teorías que reforzaran a la variable elegida. La justificación metodológica, la investigación se enfocó en un estudio cuantitativo donde se hizo uso la herramienta “cuestionario”. La justificación práctica, según los objetivos planteados en la investigación, los resultados observados permitieron dar soluciones precisas. Por último, la justificación social, este estudio ayudará a futuras instituciones a identificar ¿Cuál es el nivel de satisfacción del alumnado de la Institución Educativa Particular San Gabriel, Piura – 2019?

Por consiguiente, se expuso el siguiente objetivo de la investigación, el cual fue Diagnosticar el nivel de satisfacción del alumnado de la Institución Educativa Particular San Gabriel, Piura - 2019. De manera que se considera los siguientes objetivos específicos del estudio (a) Calcular la percepción del alumnado con respecto al servicio docente que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel, (b) Calcular la percepción del alumnado con respecto al servicio Institucional que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel, (c) Calcular la percepción del alumnado con respecto a las actividades curriculares que se dan en la Institución Educativa Particular San Gabriel, (d) Calcular la percepción del alumnado con respecto a las actividades extracurriculares que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel

II. MARCO TEÓRICO

Una vez descrita la realidad problemática, relacionada a la satisfacción escolar en el medio internacional, nacional y local se procedió a realizar una búsqueda vinculada a la evidencia empírica que proporcionara soporte a este estudio; donde se reportó la investigación de: Pells (2017) En el estudio titulada Los niveles de satisfacción de los estudiantes caen en medio de una protesta nacional contra el aumento de las tasas de matrícula, su finalidad es identificar como va disminuyendo el nivel de satisfacción de los estudiantes, para esto muchos jóvenes del país han estado en contra del aumento de la matrícula y se han reusado en hacer la encuesta Nacional de estudiantes (NSS). Se concluyó que a pesar que las cifras fueron bajas a causa de dos razones, se encontraron una variedad de factores que afecta en la satisfacción de los estudiantes, y uno de los que se encontró fue el aumento de matrícula que hay cada que vez que se realiza un estudio para saber qué tan buena es la calidad de la Institución.

Mail Western (2016) En la tesis titulada UWTSD celebra el aumento en el nivel de satisfacción de los estudiantes en la encuesta nacional de estudiantes, su objetivo es identificar la calificación que los estudiantes dan acerca de su experiencia estudiantil al final del año. Los resultados que se obtuvieron fue que una de sus fortalezas fue su enseñanza que dio un 90%, donde los jóvenes estuvieron de acuerdo que el “personal” es bueno para explicar las cosas, un 89% dijeron que estuvieron de acuerdo que el personal de la universidad es entusiasta con lo que están enseñando. El 85% de los estudiantes pensó que su curso había mejorado sus habilidades de comunicación, y el 82% pensó que les había ayudado a presentarse con confianza. UWTSD llego a la conclusión que debe de seguir impartiendo estos cursos y actividades para los universitarios.

Targeted News Service (2015) En su investigación titulada Mejoras generales en los niveles de satisfacción de los estudiantes en Fleming college su objetivo fue medir la satisfacción de estudiantes y graduados en una variedad de categorías. Se observó en los datos obtenidos que satisfacción general de los alumnos de Fleming es del 80.3%, más alto del promedio provincial del 76.2%. La tasa de satisfacción general de los jóvenes para las instalaciones, recursos universitarios es del 80.6%, más arriba del promedio provincial del 74.4%. El nivel que se obtuvo en la calidad de los servicios universitarios es del 69,3% frente al promedio

provincial del 63,8%. Los resultados de Fleming muestran un aumento del 4% con respecto a 2014. Se concluyó que los docentes estaban realizando un trabajo magnifico, enseñando, guiando y ayudando a los estudiantes.

Puni, et al., (2017) En su trabajo de investigación titulada “Estudio sobre niveles de satisfacción de estudiantes maestros en relación con la experiencia universitaria” su objetivo fue averiguar el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación con su experiencia universitaria. En conclusión, los resultados demostraron que los estudiantes están contentos con la facultad, ya que cuando se les realizo las encuestas a los alumnos ellos siempre marcaban la respuesta “muy satisfecho” o “satisfecho”.

Continuando con la evidencia empírica nacional se reporta el estudio de: Luque (2018) En su tesis titulada Nivel de satisfacción de estudiantes del centro educativo técnico productivo santísima trinidad Lurín 2018 el objetivo de este trabajo es identificar el nivel de satisfacción académica en los estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad, La investigación concluyo que la satisfacción académica, presentó dispersión porcentualmente, donde los estudiantes del centro educativos se encontraban insatisfecho con un porcentaje de 24.36%, por otro lado, un 52.56% se encontraron poco satisfechos y el 23.08% de los estudiantes presentaron satisfacción académica a los servicios que presta la institución Santísima Trinidad.

Arcos (2018) En su tesis titulada Satisfacción estudiantil en las instituciones educativas del distrito de Sapallanga, Huancayo 2018, tuvo como finalidad de identificar que tan satisfecho se encontraban los jóvenes estudiantes de la I.E del distrito de Sapallanga. En los hallazgos se indicó que existía un porcentaje general por encima del 35% en que los estudiantes se encontraron insatisfechos, hecho que le marcó para una presente futura investigación. Finalmente llegó a identificar que el 12.44% de los estudiantes encuestados manifestaron encontrarse totalmente insatisfechos, un 33.21% se encontraron en el nivel insatisfechos y 34.42% estaban en el nivel de poco satisfechos, indicándole que aproximadamente el 80% de los estudiantes se entraron insatisfechos con respecto al servicio educativo que se brinda en el distrito de Sapallanga.

Santos Perez (2017) En su tesis titulada Satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa privada San Juan de Dios de los olivos 2017, como objetivo de su trabajo de investigación fue diagnosticar que tan satisfechos se encontraban los estudiantes del VII ciclo que pertenecen al nivel secundario en la Institución Educativa Particular San Juan de Dios. El resultado que fueron arrojado en las tablas indicaron que los estudiantes están en un nivel regular de satisfecho con un 53%, en cambio el 45% mencionaron que el colegio si cumplía con sus expectativas, donde se obtuvo un nivel alto y solo un 3% presentó una satisfacción baja. En la tesis de Santos, se pudo analizar que el proceso de comprobación en los objetivos dando como resultado una conformidad de existencia estudiantil.

Alejos (2016) En su tesis titulada Satisfacción estudiantil y calidad percibida en educación en los alumnos del 5° grado de educación secundaria del I.E.P Pamer Lima 2012 el objetivo fue si existe por parte de los alumnos de quinto grado de secundaria en la Institución Educativa Particular Pamer Lima una relación con la calidad percibida y satisfacción estudiantil. El resultado que se obtuvo por el método "Rho Spearman" fue de 0.822 indicándoles que si existe una relación positiva de las variables elegidas y se encuentra en un nivel correlaciona alta y su nivel de significancia bilateral de $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), donde se le rechazaba la hipótesis nula y aceptaban la hipótesis general, el estudio llego a la conclusión que al final las variables que fueron elegidas para este estudio tienen una relación muy grande para los estudiantes de la Institución Pamer.

Pacheco y Torres (2015) En su tesis titulada Satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en postgrado de la filial lima de la universidad César Vallejo, el objetivo de estos dos autores fue analizar la satisfacción estudiantil con el tipo de enseñanza/aprendizaje que les brinda el posgrado de Lima UCV. En conclusión, se deben de mejorar las próximas decisiones y acciones de la gestión acerca de la calidad y programas que brinda Postgrado y así la calidad vuelva un punto favorable al momento de determinar la legitimidad en la Universidad superior en el Perú.

Saldarriaga (2017) En su tesis titulada Satisfacción estudiantil en la jornada escolar completa de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Fray

Melchor Aponte Huaura 2017, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción estudiantil en la Jornada Escolar completa en el alumnado de los últimos grados de educación secundaria de la institución en mención. La población a investigar fue exactamente de 120 jóvenes. Para la valides de su instrumento empleo el juicio de especializados y para su confiabilidad en su instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0.884.

Sobre el ámbito local se reporta el estudio de: Espinosa (2018) en su investigación titulada Nivel de satisfacción respecto de la acción tutorial basada en la pedagogía del acompañamiento que poseen los tutores de los colegios san pedro y villa caritas, el objetivo del autor fue analizar si el docente de la institución se siente cómodo con el curso que está impartiendo (tutoría) con los diferentes aspectos de la gestión institucional. El estudio se dirige al docente donde se vio cuáles son las distintas concepciones en torno de este y ver como asume el rol de un formador integral.

Coveñas y Juarez (2017) En su tesis titulada Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por el proedunp-sullana 2016 su objetivo es conocer la realidad de cómo conciben los estudiantes dicho servicio brindado en la universidad y mostrar a la comunidad académica y a las autoridades universitarias como es la enseñanza brindada en dicha casa de estudios. Las calificaciones generales de la satisfacción con las dimensiones del servicio son TS(5) tiene de promedio ponderado un 0.1829, AS(4) se tiene 0.8745, NiS-NiIS(3) se tiene 0.9581, AIS0.4113 y por ultimo TIS (1) se tiene 0.2198.

Quintana (2019) En su tesis titulada El nivel de satisfacción de los estudiantes de 5to. Ciclo y su incidencia en el nivel de permanencia de alumnado de la Universidad Privada Antenor ORREGO Filiar Piura del semestre 2019-10 tuvo como objetivo describir si existe alguna la relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes de 5° ciclo y su incidencia en la permanencia del alumnado de la Universidad Privada Antenor ORREGO. Las cifras arrojadas demostraron que hay un pequeño vínculo entre las variables, pero no es seguro, con relación a los niveles de satisfacción y el nivel permanente de los estudiantes.

Una vez realizada los antecedentes de estudios internacionales, nacionales y locales, se procedió a realizar una búsqueda de autores que fortalezca las definiciones para el progreso de este análisis.

Algunos autores relacionan los términos calidad y satisfacción. Martínez (2001) señala que “La satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, mientras que la calidad percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo”.

Sovero (2007) afirma que la calidad de la educación es el efecto de la relación que se da entre los componentes básicos, internos y externos del sistema o de la institución educativa (p.233). Así mismo, la calidad cambia según en el tiempo en el que se encuentra, ya que este es todo un seguimiento social, donde también se puede encontrar la economía y política que se relaciona con la cultura del país. Se puede inferir que no existe una definición exacta sobre la educación de la calidad, debido a que cada persona o institución tienen una definición distinta. Sin embargo, se puede constatar que en la educación se pueden presentar cambios no solo por la política, la economía, sino que también es a base tres dimensiones en especial de: la eficacia, la funcionalidad y eficiencia (Orden, 1999).

Además existen autores que plantean el servicio educativo como una calidad a través de componentes como: Sánchez (2008), El docente es la base fundamental para establecer tácticas de aprendizaje más desarrolladas y obtener un optimización; Terriquez y Robles (2011) la infraestructura de la institución como un motivo para una buena calidad de aprendizaje y comodidad; Maldonado, Guillén, Carranza y Ramírez (2013) existe una conjunto de elementos como los objetivos, misión y resultados en la institución que le dispone al usuario para su satisfacción ante el servicio. Para Morales y Martínez (2008) la calidad de las instituciones educativas puede ser inspeccionada desde distintos puntos de vista, sin embargo, es necesario preguntarle al alumno, pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad.

En el artículo de Flores (2003) evalúa la satisfacción estudiantil a través de factores como: las instalaciones, equipamientos y gestiones en formación profesional, recalcando su importancia en el bienestar del estudiante. En otro caso,

los autores Evans y Lindsay (2000) destacan que las organizaciones cuentan con valores que hacen que los usuarios puedan satisfacer necesidades y expectativas a través de metas puntuales.

Para esto se llegó a encontrar algunos instrumentos de evaluación de satisfacción estudiantil, uno de ellos es EL SEUE que a partir de este instrumento varios autores comenzaron a crear su propio instrumento adecuándolo a su investigación, uno de ellos es SEUing que fue creada por Cadena et al, (2015). Para su desarrollo eligieron 52 variables que fueron agrupadas en 4 dimensiones, reduciéndolo a 20 Ítems de las cuales fueron sacadas de las 93 Ítems que se encuentran en EL SEUE. Las dimensiones de este trabajo constan de 4 puntos: servicio docente, servicio institucional, actividades curriculares y actividades extracurriculares.

Según Barrios y Ferreres (1999) la dimensión servicio docente es el encargado de impartir el transcurso de instrucción y aprendizaje, ser un guía para los escolares a través del puesto mediador. Como se puede apreciar el docente tiene una gran carga de responsabilidades que le genera una variedad de actividades. Martínez Bonafe (1995) separa las responsabilidades del docente en grandes bloques e introduce algunos aportes: Vinculadas con el proceso educativo del alumnado, sus tareas consisten en la planificación de las clases impartidas, en el tipo de aprendizaje que se usara para dictar la clase y en los recursos que se usaran, etc.

Para saber el concepto de la dimensión servicio institucional, es obligatorio saber que son las organizaciones de servicio como equipos sistemáticos basadas en el servicio y no en bienes tangibles. Como dice Kotler (2013) un servicio es toda actividad que realiza una persona para ofrecerle a otra y así obtener un beneficio, Su fabricación no está enteramente atada a un producto físico". La dimensión servicio institucional se encarga de satisfacer las necesidades en la educación de sus alumnos, donde tiene la responsabilidad de brindar disciplinas dirigidas a la formación de sujetos aptos de desarrollarse en un ambiente general con habilidades, instrucción docente programa enseñanza, formación integral, y habilidades competitivas.

Según Arias et al., (2017) para Jean Piaget el currículo debe de desarrollar una relación abierta, flexible y dinámica con el ambiente educativo y social. Por esta razón la dimensión actividades curriculares es brindarles oportunidades a los alumnos de poder desenvolverse mejor durante todo el proceso de aprendizaje que tengan dentro y fuera de la institución. Entonces la dimensión Actividades Curriculares es estimular el crecimiento de valores a través del entorno cultural de la familia y de la sociedad, que permitirá a los estudiantes realizar decisiones con sensatez que vayan de la mano con sus propios valores (Bordignon, 2005).

Así como las actividades curriculares son importantes, las actividades extracurriculares también vienen a ser un factor que ayuda a los jóvenes en su crecimiento. Los docentes y los estudios que se han realizado han comprobado que la cooperación de los adolescentes en las actividades extracurriculares viene a ser un recurso positivo para ellos.

Según Fernández y Camacho (2011) la dimensión actividades extracurriculares son esenciales porque mejoran la vida cotidiana, la enriquecen y ayudan a forjar la personalidad del alumno. Las actividades extracurriculares son momentos que no son incluidas en las horas de clases, si no que forman parte de las mismas instituciones, que se dividen en dos clases: lo momento deportivos, estas ofrecen momentos al aire libre y ayudan a los jóvenes a tener mejores habilidades y luego que puedan concentrarse en los estudios. Hay muchos tipos de actividades que entran en esta categoría: bandas musicales, clases de pintura, clases de ajedrez, futbol, básquet, grupos juveniles, etc. Entonces la dimensión actividades extracurriculares se centra fuera de las horas de clases, donde no pertenecen a las actividades curriculares y estas requieren una planificación logística, ya que estas son organizadas fuera de la institución.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Para que este estudio se pudiera realizar sin ningún inconveniente se usó la forma descriptiva, puesto que permite describir los problemas y características que presenta la Institución Educativa Particular San Gabriel con respecto al nivel de satisfacción de los alumnos.

Una investigación descriptiva para los autores Hernández et al. (2010) indican que este tiene como finalidad señalar la incidencia del comportamiento de las personas o los niveles de una o más variables de la población.

En cuanto al diseño de investigación es un estudio no experimental y de método deductivo, porque solo se evaluará las situaciones desarrolladas durante el año 2019 con respecto al nivel de satisfacción de los alumnos de la Institución Educativa San Gabriel Piura, 2019. Según Hernández et al. (2010) la investigación no experimental solo observa un contexto de forma natural, para luego ser evaluados. Además, se recolectaron los datos en un solo momento.

Se recurrió al diseño descriptivo:



Dónde:

M: Es la cantidad de personas participes en la investigación

O: Observación

P: Propuesta de la investigación

3.2 Variables y operacionalización

En la variable elegida, Martínez (2001) señala que La satisfacción es calificada como una evaluación dispuesta de ser cambiada en cada transacción, mientras que la calidad percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo. Cada una de nuestras dimensiones (Servicio docente, Actividades extracurriculares y actividades curriculares) fueron evaluadas a través de la escala Likert con un puntaje desde Totalmente en insatisfecho, Insatisfecho, neutro, satisfecho y Totalmente satisfecho. Con un puntaje desde 1 hasta el 5. Siendo sus indicadores un total de 20 ítems.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Rodríguez (2005) afirma que la población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos.

La población de este trabajo de investigación está constituida por 465 alumnos (6° de primaria, 1° de secundaria, 2° de secundaria, 3° de secundaria, 4° de secundaria y 5° de secundaria) pertenecientes a la Institución San Gabriel.

Muestra

Para identificar la población del alumnado de la institución se trabajó con el método probabilístico, ya que existe una probabilidad que todos sean elegidos. Por lo consecuente se calculó de la siguiente forma:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 465}{0.05^2(465 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 206$$

Como resultado, la muestra es de 206 alumnos a los cuales se les aplico un cuestionario para saber más sobre su información precisa y exacta.

Dónde:

n = (206) Capacidad de muestra

N= (465 Estudiantado)

Z= (1.96) Nivel.C

e = (0.05) Margen de error

p = (0.5) Probabilidad. E

q = (0.5) 1-p; probabilidad. F

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Método cuantitativo, se dispuso para analizar y valorar las 206 encuestas para obtener datos numéricos reales y verídicos, para que refuercen la sustentación de la problemática.

Método deductivo, a través de este método se buscó observar el fenómeno general con el objetivo de determinar las verdades que se encuentra en la situación general.

Método estadístico, análisis estadístico de las técnicas de investigación a desarrollar.

Técnicas

Las técnicas de exploración, que se utilizó en el presente trabajo de investigación son: “Técnicas: Encuestas e Instrumento: cuestionario”. La técnica de la encuesta, a través de la cual se ha Recuperado los resultados, donde se utilizó como instrumento al cuestionario elaborado en función a la Operacionalización de las variables, dicha encuesta se les dio a los estudiantes de la Institución Educativa Particular San Gabriel.

Hernández et al. (2014) afirma “en el enfoque cuantitativo las muestras probabilísticas son esenciales en diseños de investigación por encuestas, en los que se pretende generalizar los resultados a una población” (p.191).

Validez y confiabilidad

El veredicto de los expertos permitió comprobar la fiabilidad del instrumento estuvo conformado por educadores de Marketing con un estadístico, quienes demostraron que el instrumento es fiable. La prueba piloto fue realizada con la intención de comprobar posibles ajustes consiguiendo un alfa de Cronbach de 0.940.

Tabla 1 *Evaluación del Instrumento*

Especialistas	Universidad	Puntuación
Mg. Francisco Mogollón García	UCV	75
Mg. Linda Diana Becerra Rojas	UCV	75

Dra. Emma Ramos Farroñan	UCV	80
Promedio		76.67

Fuente: Elaboración propia

Según Malhotra (2004) “la prueba de piloto es la aplicación de las preguntas que conforman el cuestionario a una pequeña muestra de elementos con el fin de identificar problemas e inconsistencias con la redacción de los Ítems de la encuesta”.

Tabla 2 Estadística fiabilidad

Prueba de confiabilidad	Índice de Alfa^c
Alfa de Alfa^c	Nº de elementos
0,940	20

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimiento

El proceso de recolección de los datos se inició del siguiente modo:

El primer movimiento fue la visita al sitio de la investigación, en este caso fue la Institución Educativa Particular San Gabriel, con el propósito de pedir permiso a la directora para realizar la investigación y coordinar el día que se realizara la encuesta a los estudiantes.

El segundo movimiento fue la aplicación de la encuesta a los colegiales de la Institución Educativa Particular San Gabriel. Se coordinó con cada aula desde 1ro de secundaria a 5to secundaria para aplicar la encuesta. Se tabulo los datos y se analizó la información recibida.

El tercer movimiento fue el análisis de la información, se realizó cuadros estadísticos para las variables. Se sacó porcentajes para categorías de variables.

3.7 Métodos de análisis de datos

Para el proceso de los datos arrojados se hizo uso del programa SPSS en español, que pertenece a Windows. Los resultados se mostraron en tablas y gráficos. Se analizó cada uno para la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Al momento de realizar un trabajo de investigación se necesita tener en cuenta la honradez y la honestidad. El investigador juega un rol sustancial en el desarrollo del bienestar social por la utilidad que le darán posteriormente a las investigaciones. La ética es según Namakforoosh considera como el modo de vida en el sentido profundo de la palabra. Los juicios éticos que fueron elegidos para esta investigación son los siguientes:

Tabla 3 *Juicios éticos del estudio*

JUICIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL JUICIO
Aprobación informado	Los sujetos que fue participe de la investigación aceptaron ser informantes, estuvieron al tanto de sus derechos y responsabilidades.
Privacidad	Se les hizo sabe acerca de la confiabilidad de su información obtenida y su identidad como persona.
Mando de riesgos	Respecto a los principios de no maleficencia y beneficencia para hacer investigación con las personas.

Fuente: Elaborado propia en base a varios autores (Alcaraz et al., 2012).

IV.RESULTADOS

Este instrumento fue aplicado a los alumnos de la Institución Educativa con el fin de extraer información clara y concisa sobre cuál es el índice de satisfacción se encuentran los alumnos ante el servicio educativo que brinda el colegio San Gabriel e identificar cuál de las dimensiones que necesitará reforzar y lograr incrementar el nivel de satisfacción. Dicho cuestionario se ejecutó en la escala de Likert, en el cual al momento de desarrollar las interrogantes se encuentran cinco alternativas que va desde totalmente insatisfecho hasta un totalmente satisfecho por los mismo también se encontrará una escala neutral en donde los alumnos podrán marcar en caso de no encontrarse ni en desacuerdo ni de acuerdo.

Tabla 4 Frecuencia de Dimensión Servicio Docente

Servicio docente	Totalmente Insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Totalmente Satisfecho		Total %
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Dominio de Materia	14	6.8	40	19.5	33	16	74	35.9	45	21.8	100
Satisfacción de Liderazgo	18	8.7	29	14.1	54	26.2	83	40.3	22	10.7	100
Autonomía e iniciativa	26	12.6	30	14.6	41	19.9	74	35.9	35	17	100
Trabajo en equipo	17	8.3	35	17	43	20.9	56	27.2	55	26.6	100
Capacitación de Expresión	16	7.8	38	18.4	44	21.4	61	29.6	47	22.8	100
Total %	8.84		16.72		20.88		33.78		19.78		100

Nota. Tomado del Cuestionario aplicado a los estudiantes de la I.E.P San Gabriel.

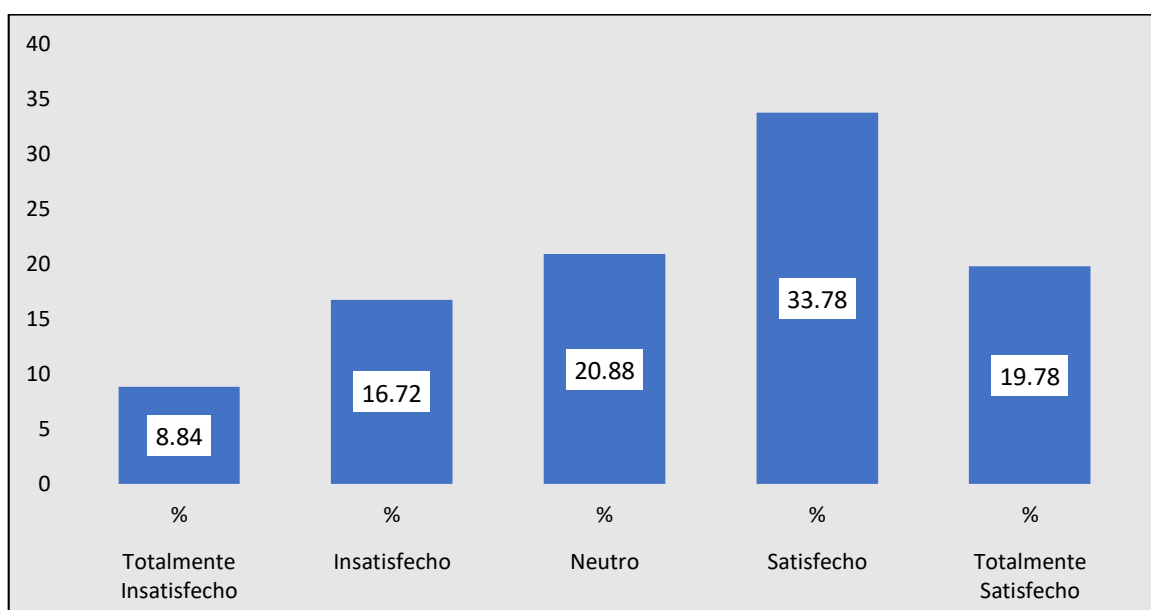


Figura 1 Gráficos de barras del Servicio Docente

Interpretación: En la tabla 4 y en la figura 1 se observa que un 33.78% del alumnado estudiantil se encuentra satisfecho, el 20.88% se encuentra en la escala neutral, un 19.78% está totalmente satisfecho mientras que un 16.72% está insatisfecho, en tanto un 8.8% del alumnado identifica un nivel de totalmente insatisfecho frente a la primera dimensión. Se determina que el Servicio Docente de la Institución Educativa, San Gabriel-Piura es de nivel alto (33.78%)

Tabla 5 Frecuencia de Dimensión Servicio Institucional

Servicio Institucional	Totalmente Insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Totalmente Satisfecho		Total %
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Bienestar estudiantil	19	9.2	26	12.6	44	21.4	71	34.5	46	22.3	100
Técnicas y metodologías	17	8.3	50	24.3	56	27.2	61	29.5	22	10.7	100
Recursos bibliográficos	44	21.4	43	20.9	56	27.2	43	20.9	20	9.6	100
Instalaciones de la institución	31	15	52	25.2	51	24.8	53	25.7	19	9.3	100
Respeto y profesionalismo	20	9.7	52	25.2	38	18.5	49	23.8	47	22.8	100
Total %	12.72		21.64		23.8		26.8		14.94		100

Nota. Tomado del Cuestionario aplicado a los estudiantes de la I.E.P San Gabriel.

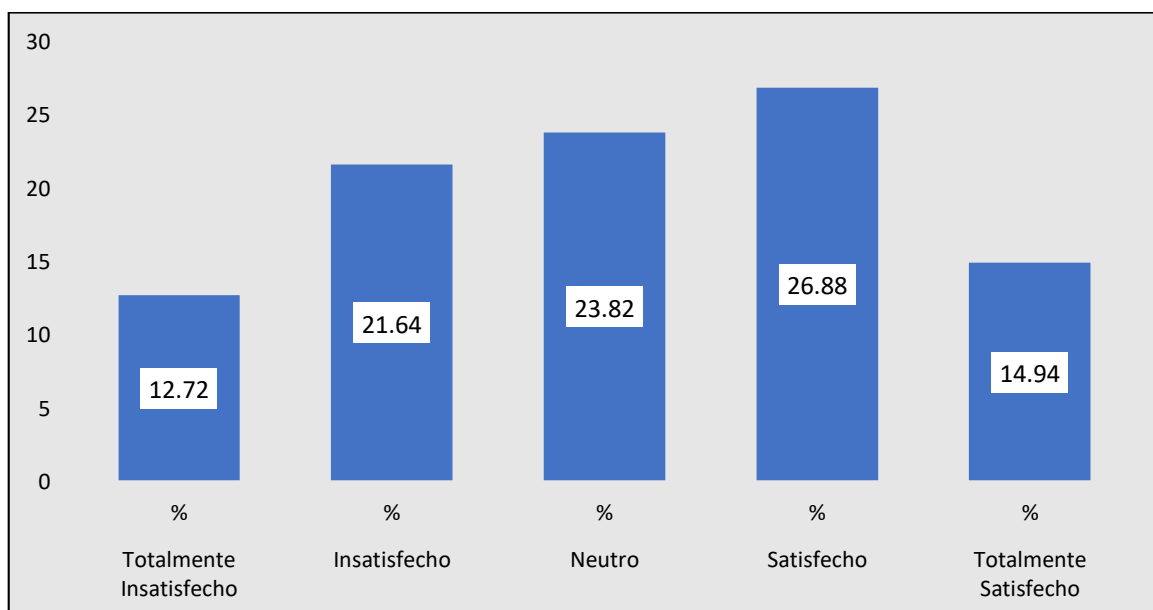


Figura 2 Gráficos de barras del Servicio Institucional

Interpretación: En la tabla 5 y en la figura 2 se aprecia que un 26.88% del alumnado estudiantil se encuentra satisfecho, el 23.82% se encuentra en la escala neutral, un 21.64% está Insatisfecho mientras que un 14.94% está Totalmente insatisfecho, en tanto un 12.72% del alumnado identifica un nivel de totalmente insatisfecho frente a la Segunda dimensión. Se determina que el Servicio Institucional, San Gabriel-Piura es de nivel alto (26.88%)

Tabla 6 Frecuencia de Dimensión Actividades Curriculares

Actividades Curriculares	Totalmente Insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Totalmente Satisfecho		Total %
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Programación de clases	18	8.7	34	16.5	62	30.1	64	31.1	28	13.6	100
Evaluaciones	23	11.2	29	14.1	50	24.3	58	28.2	46	22.2	100
Equipos de laboratorio	31	15.0	52	25.3	47	22.8	48	23.3	28	13.6	100
Personal Administrativo	28	13.6	32	15.5	49	23.8	68	33	29	14.1	100
Materias Electivas	15	7.3	40	19.4	55	26.7	62	30.1	34	16.5	100
Total %		11.2		18.16		25.54		29.14		16	100

Nota. Tomado del Cuestionario aplicado a los estudiantes de la I.E.P San Gabriel.

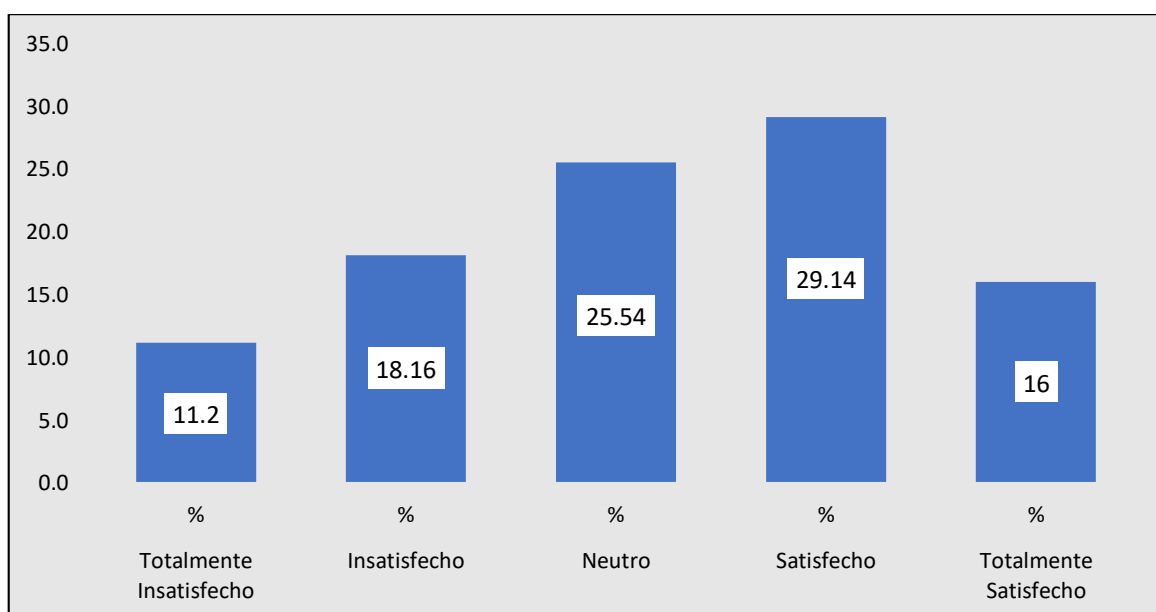


Figura 3 Gráfico de barras de Actividades Curriculares

Interpretación: En la tabla 7 y en la figura 3 se aprecia que un 29.14% del alumnado estudiantil se encuentra satisfecho, el 25.54% se encuentra en la escala neutral, un 18.16% está Insatisfecho mientras que un 16% está Totalmente satisfecho, en tanto un 11.2% del alumnado identifica un nivel de Totalmente

insatisfecho frente a la Tercera dimensión. Se determina que las Actividades Curriculares de la institución educativa, San Gabriel-Piura es de nivel alto 29.14%.

Tabla 7 Frecuencia de Dimensión Actividades Extracurriculares

Actividades Extracurriculares	Totalmente Insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Totalmente Satisfecho		Total %
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Proceso de inscripción	22	10.7	31	15	74	36	59	28.6	20	9.7	100
Infraestructura de aulas	28	13.6	39	18.9	53	25.7	58	28.2	28	13.6	100
Estacionamientos	28	13.6	30	14.6	43	20.8	61	29.6	44	21.4	100
Cafetines	48	23.3	53	25.7	57	27.7	37	18	11	5.3	100
Experiencias Exteriores	39	19	53	25.7	40	19.4	52	25.2	22	10.7	100
Total %	16.04		19.98		25.9		25.9		12.14		100

Nota. Tomado del Cuestionario aplicado a los estudiantes de la I.E.P San Gabriel.

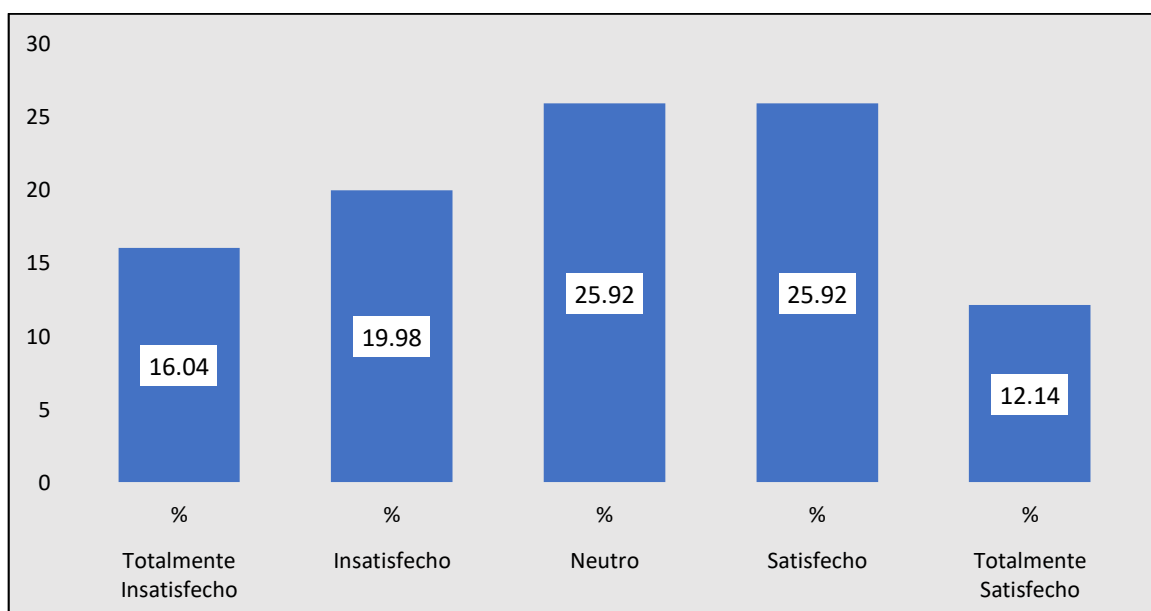


Figura 4 Gráfica de barras de Actividades Extracurriculares

Interpretación: En la tabla 8 y en la figura 4 se considera que un 25.92% del alumnado estudiantil se encuentra satisfecho igualmente encontrándose el mismo resultado en la escala neutra, un 19.98% está Insatisfecho mientras que un 16.04% está Totalmente insatisfecho, en tanto un 12.14% del alumnado identifica un nivel de totalmente Satisfecho frente a la cuarta dimensión. Se determina que las

Actividades Extracurriculares de la institución educativa, San Gabriel-Piura es de nivel alto y nivel neutro (25.92%)

V. DISCUSIÓN

En esta parte se expuso los descubrimientos generales y se argumentó usando la teoría y los trabajos de investigaciones pasadas. El propósito del presente trabajo de investigación fue verificar en qué punto de satisfacción se encontraban los estudiantes de la Institución acerca del servicio que brindaban, para que el colegio se vea beneficiado respecto a los resultados obtenidos, así ellos puedan mejorar su calidad de servicio. Además, que el colegio iba a poder trabajar de la mano con sus docentes, sus estudiantes y los directivos que dirigen la institución, y juntos podrían lograr contrarrestar los problemas. La investigación permitió cumplir con los objetivos general y específicos. María E (1999) que para que exista una buena calidad de educación debe de haber un incrementado en la porción de los conocimientos científicos y tecnológicos básicos, fomentar la cultura y aumentar la responsabilidad. Una institución debe de contar con docentes altamente capacitados, que puedan impartir un nivel de educación alta, así puedan elevar el estándar de la Institución.

Mediante los resultados obtenidos se pudo hallar una valoración alta sobre la satisfacción del servicio docente teniendo como resultado un 33.78%, esta calificación es menor a las que obtuvo Mail Western (2016) donde el 90% de los alumnos piensan que el personal da una buena enseñanza, sin embargo a comparación de los resultados del trabajo de investigación un 35.9% se encuentra satisfecho frente al dominio de la materia por parte de los docentes, pero también se apreció que un 20.88% no se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho.

Para Arcos (2018) el nivel de satisfacción de servicio docente fue de un 35% insatisfecho, esta calificación es más alta a la que se obtuvo que fue de 16.72%. Al final el autor logro identificar que un 12.44% de los alumnos encuestados se encontraron totalmente insatisfecho, un 33.21% en el nivel insatisfecho y por ultimo un 34.42% de los encuestado se encontraron en el nivel poco satisfecho, dando como resultado un 80% de insatisfacción ante el servicio que se brindaba, en el caso del estudio realizado fue de un 46.44% de estudiantes insatisfechos en el servicio docente.

Martínez (2001) comento que el servicio institucional es el que se encarga de formar a los estudiantes durante todo el transcurso de su crecimiento, para que puedan desarrollar y fortalecer los valores y cualidades como la moral e integridad.

En cuanto al servicio institucional, la Figura 2 nos mostró que el 12.72% consideran que están totalmente insatisfecho, el 21.64% nos dio que están insatisfechos, un 23.82% es neutro, el 26.88% estas satisfecho y por ultimo un 14.94 está totalmente satisfecho con la institución.

En efecto estos resultados fueron bajos a comparación de la investigación realizada por Fleming College (2015) en donde obtuvo un porcentaje bastante alto en la satisfacción del promedio general que es 80.3%, con respecto a la satisfacción que presenta los jóvenes a las instalaciones es de un 80.6% en comparación a la calidad del servicio universitario de 69.3%. Sin embargo, Luque (2018) en su tesis nos muestra resultados semejantes a los resultados previamente obtenidos acerca del servicio Institucional, donde un 23.08% de su población estudiantil se encuentra satisfecha ante el servicio académico, un 24.36% se mostraron insatisfechos y un 52.56% de los estudiantes se encontraron pocos satisfechos.

Bordignon (2005) las actividades curriculares son las que estimulan el crecimiento de los valores a través del entorno cultural de la familia y de la sociedad que permite a los estudiantes tomar las mejores decisiones basándose en los valores impartidos o aprendidos. Para los autores Arias, et al., (2017) el currículo debe de ser dinámico para los jóvenes, así les brinda mejores oportunidades en desarrollarse en la sociedad.

En los resultados de actividades curriculares de la Institución Educativa Particular San Gabriel se observó que totalmente insatisfecho e insatisfecho da como resultado un 29.36%, donde en la investigación de Santo Pérez (2017) es de 3% que es un nivel bajo, en el nivel medio es de 53% y en el nivel de satisfecho cuenta con un 45% que es similar al resultado de la investigación de satisfecho y totalmente satisfecho dando un total de 42.14%

Fernández y Camacho (2011) indican que las actividades extracurriculares son fundamentales para los jóvenes porque les ayuda a formar su personalidad durante la etapa académica. Estas son impartidas fuera de las horas de clases curriculares, estas ofrecen momento al aire libre para que puedan mejorar sus estudios.

En los resultados de actividades extracurriculares se obtuvo de la investigación un 16.04% de totalmente insatisfecho, un 19.98% insatisfecho, un 25.92 % neutro

al igual que satisfecho y un 12.14% estaban totalmente satisfecho. Esto indico que más de la mitad de los alumnos no se encontraban satisfechos ni insatisfecho con la institución acerca de las actividades extracurriculares. En comparación con la investigación de Puní et al., (2015) se demostró que la mayoría de los estudiantes se encontraban muy satisfechos o satisfechos con su experiencia universitaria.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a la información que consiguió se puede alegar:

El grado de satisfacción de los estudiantes por la dimensión servicio docente que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel logra un nivel de satisfacción alta ya que cuenta con profesores capacitados que demuestran dominio sobre sus materias y enseñan a sus alumnos a ser líderes, los preparan para comportarse con autonomía e iniciativa, les enseñan a trabajar en equipo y los capacitan para expresarse en público con seguridad y lenguaje apropiado.

El nivel de satisfacción del alumnado con respecto al servicio Institucional que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel obtiene un nivel de satisfacción alta. Sin embargo, necesita reforzar los recursos bibliográficos, cumplir con las normas de higiene y hacer que sus docentes muestren respeto y profesionalismo.

El nivel de satisfacción del alumnado con respecto a las actividades curriculares que se dan en la Institución Educativa Particular San Gabriel logra un nivel alto de satisfacción, a pesar de ello la institución necesita mejorar sus laboratorios (equipos y materiales) y las programaciones de clases. Sin embargo, las evaluaciones, el personal administrativo y la orientación que ofrecen los profesores, cumplen con las esperanzas de los escolares

El nivel de satisfacción del alumnado con respecto a las actividades extracurriculares que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel logro un nivel intermedio, lo cual revela que los estudiantes no están satisfecho ni insatisfechos ante las experiencias que brinda tanto fuera de clases, como de la institución

VII. RECOMENDACIONES

La institución debe de seguir reforzando la calidad de enseñanza y estimular el compromiso profesional de sus docentes, para que obtengan mayores conocimientos y enriquezcan las enseñanzas de los estudiantes. Así lograr obtener mayor reconocimiento de los alumnos.

La institución necesita invertir en los contenidos de la biblioteca, permitiéndoles a sus alumnos a realizar sus actividades académicas. Mejorar las normas de higiene, haciendo que la directiva se junte para que implementen papel higiénico en los baños, los servicios higiénicos se mantengan limpios y que no falte los servicios básicos “agua y luz”.

Actualizar y mejorar el desarrollo del currículo (horarios, evaluaciones, trabajos escritos u orales, personal, etc.), para que impulse a los alumnos a obtener mayor conocimiento de los contenidos, como competencias didácticas, buenas actitudes, habilidades blandas (innatas) y valores. Así lograr que los estudiantes tengan una formación integral.

Realizar proyectos educativos fuera de clases, impulsando a los alumnos a tener mayor interés y motivación por la escuela y se convierta en un punto importante en el proceso de aprendizaje donde les permita progresar profesionalmente. Enseñándoles lo que les espera en la sociedad y se sientan preparados para saber afrontar los problemas.

REFERENCIA

- Aguerrondo, I. (1993). La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación en OEI. *Iberoamericana de Educación*.
- Alejos, M. (2016). *Satisfacción estudiantil y calidad percibida en educación en los alumnos del 5° grado de Educación Secundaria del I.E.P Pamer Lima*. Tesis, Lima.
- Arcos, F. (2018). *Satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga Huancayo*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Huancayo.
- Arias, P., Merino, M., & Peralvo, C. (2017). Análisis de la Teoría de Psico-genética de Jean Piaget: Un aporte a la discusión. *Ciencias de la Educación*, 3(3), pp.833 - 845.
- Badri, M., & et al. (2006). The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework. *Quality*, pp.(23)9.
- Barrera, A., & Roncancio, J. (2013). *Gestión de servicio, instituciones educativas y calidad*. Bogotá.
- Barrios, V., & Ferreres, R. (1999). *El desarrollo profesional de los docentes de nivel inicial, primaria y secundaria*. (E. f. V., Ed.) Madrid: SIRTESES.
- Bartolomé, A., & et al. (2006). La calidad en la enseñanza universitaria (una experiencia institucional). *Redaly*, pp.11(2), 163-173.
- Bello, M. (1999). *La calidad de la educación en el discurso educativo Internacional* (Vol. 8). Argentina.
- Bordignon, N. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. *Revista Lasallista de Investigación*, 2, pp.50 - 63.
- Caliskan, S., Suzek, S., & Ozcan, D. (2017). Determining student satisfaction in distance education courses. *Procedia Computer Science*, 120, pp.529 - 538.
- Camacho, R., & Fernandez, J. (2011). Las actividades extracurriculares y el mejoramiento cualitativo del proceso de enseñanza aprendizaje del idioma inglés. *DSpace Repository*.

- Cho, E. (2019). A multilevel analysis of life satisfaction among secondary school students: Do school-level factors matter? *Children and Youth Services Review*, pp.231 - 242.
- Chouinard, M. (2004). *Student satisfaction levels drop as they age:: [Final Edition]* (Vol. 2). Chilliwack, B.C: Chilliwack Times.
- Cortada, J., & Woods, J. (1995). *The McGraw-Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts*.
- Coveñas, J., & Juarez, B. (2017). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por el PROEDUNP-SULLANA 2016*. Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura.
- Duarte, J. (2007). *Formación permanente de docentes en servicio alternativa para la enseñanza y el aprendizaje para la lengua escrita en la educación básica integral*. España: Universitat Rovira Ivirgili.
- Eiglier.P, & Langeard.E. (1998). *El marketing de los servicios*. España: Mg Grow Hill.
- Espinosa, P. (2018). *Nivel de satisfacción respecto de la acción tutorial basada en la pedagogía del acompañamiento que poseen los tutores de los Colegios San Pedro y Villa Caritas*. Tesis de maestría, Universidad de Piura., Piura.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2000.). *The management and control of quality*. Lima-Perú.
- Flores, J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad en la educación superior. *Revistas investigación*, pp.77-83.
- Francesc, I. (1998). *La formación y el desarrollo profesional*. Barcelona: GRAO.
- Gutiérrez, M., Manuel, J., Romero, I., & Marcos, J. (1 de June - December de 2017). Perceived social support, school involvement and satisfaction with the school. *Revista de Psicodidáctica*, 22, pp.111-117.
- Heffernan.T, Angel.R, & Megicks, P. (2008). Service quality in postgraduate. *Quality Assurance in Education*, pp.26: 236 - 254.

- Hermoso, Y. (2009). *Estudio de la ovulación del tiempo libre de la población escolar y su participación en actividades extracurriculares*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Pilar, L. (2010). *Metodología de la investigación* (Interamericana Editores S.A de C.V ed., Vol. 5). México: McGrawHill Educación.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Repositorio Institucional Aramara*, pp.3(6), 46-56.
- Kotler, P. (2013). *Satisfacción del cliente*.
- Lema, J. (2007). La calidad educativa, un tema controvertido. *Redaly*, pp.50, 10-14.
- Luque, I. (2018). *Nivel de satisfacción de estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad - Lurin 2018*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Mail Western. (2016). *UWTSD celebrates increase in student satisfaction level in the national student survey*. Cardiff (UK): Western Mail.
- Martínez, F. (2001). *Introducción. Al marketing educativo*. Uninarte.
- Martínez, M., García, B., & Quintanal, J. (2006). El perfil del profesor universitario de calidad desde la perspectiva del alumnado. *Redaly*, pp.183-198.
- Martínez, V., Ramos, J., & Peiró, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis S.A.
- Mejía, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*. pp.10(2), 29-47.
- Orden. (1999). *Como dirigir una institución educativa AFA*. Lima: Importadores S.S.
- Osorio, M., & Parra, L. (2016). School satisfaction in the first year students of the Surgeon career. *Investigación en Educación Médica*, pp.3-10.

- Pacheco, J., & Torres, J. (2015). *Satisfacción estudiantil con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en postgrado de la filial Lima de la Universidad César Vallejo*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Panera, F. (1999). Calidad total en la enseñanza universitaria. *Revista Dirección y Organización. Revistadyo*, pp.21, 94-102.
- Pells, R. (2017). *Student satisfaction levels fall amid nationwide protest against rising tuition fees*. London: Daily Edition.
- Poggi, M., Frigeiro, G., & Titamonti, G. (1992). *Las instituciones educativas: cara y ceca*. TROQUEL.
- Popkewitz, T. (2002). *Ideology and social formation in teacher education*. (Vol. 2). Wisconsin: Elsevier.
- Puni, A., Abălașei, B., & Radu, L. (2017). *Study regarding master students satisfaction levels in relation to university experience*. Romania: Gymnasium.
- Quintana, E. (2019). *El nivel de satisfacción de los estudiantes de 5to. ciclo y su incidencia en el nivel de permanencia del alumno de la universidad privada antenor orrego filial piura del semestre 2019-10*. Piura: UPAO.
- Risopatrón, V. (1991). *El concepto de calidad de la Educación*. Santiago: UNESCO/OREALC.
- Saldarriaga, D. (2017). *Satisfacción estudiantil en la jornada escolar completa de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Fray Melchor Aponte, Huaura-2017*. Tesis de Grado, Universidad César Vallejo, Huaura.
- Sánchez, J. (2008). Reformas, investigación, innovación y calidad educativa. *Iberoamericana de Educación*, pp.46(2), 1-12.
- Santos, L. (2017). *Satisfacción estudiantil en el VII cilo del nivel secundaria de la Institución Educativa Privada "San Juan de Dios de Los Olivos"*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Siabato, M. (2004). *Gestión y gerencia en los colegios cooperativos de Bogotá*. Colombia.

- Targeted News Service. (2015). *Across the Board Improvements in Student Satisfaction Levels at Fleming College*. Washington: Targeted News Service Retrieved.
- Ter.G, Nicosia.F, & Wilton.P. (1990). *Consumer satisfaction as a process*. Psychology & Marketing.
- Toruncha, J. (1999). *Aprendizaje escolar y calidad Educacional*. Mexico: CEIDE.
- UNESCO. (2014). *Estrategias de Educación de la UNESCO 2014 - 2019*. Unesco.
- Woodruff, Cadotte, & Senkis. (1983). Modeling consumer satisfaction process using experince - based norms. *Journal of Marketing Research*, pp. 296-304.
- Yolanda, C., & Espinosa, M. (2018). Nivel de satisfacción respecto a la acción tutorial basada en la pedagogía de acompañamiento que poseen los autoresde los colegios San Pedro y Villa Caritas. *Repositorio Institucional PIRHUA*, pp.147.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

“NIVEL DE SATISFACCIÓN AL ALUMNADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR SAN GABRIEL, PIURA-2019”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del alumnado de la institución educativa particular San Gabriel, Piura-2019?	Diagnosticar el nivel de satisfacción del alumnado de la Institución Educativa Particular San Gabriel, Piura-2019.	SA- DOCENTE	SERVICIO	Dominio de muestra Satisfacción de liderazgo Autonomía e iniciativa Trabajo en equipo Capacitación de expresión	Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuál es la percepción del alumnado con respecto al servicio docente que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Calcular la percepción del alumnado con respecto al servicio docente que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel.	SA- INSTITUCIONAL	SERVICIO	Bienestar estudiantil Técnicas y Metodología Recursos bibliográficos Higiene de la institución Respeto y Profesionalismo	Nivel Descriptivo Método Deductivo
¿Cuál es la percepción del alumnado con respecto al servicio institucional que se da en la Institución	Calcular la percepción del alumnado con respecto al servicio que se da en la Institución Educativa Particular San Gabriel.	SA- CURRICULARES	ACTIVIDADES	Programación de clases Evaluaciones Equipos de laboratorio Personal administrativo Materias electivas	Técnicas e inst. de muestreo Probabilístico Inst. recolección de datos

Educativa Particular San Gabriel?

¿Cuál es la percepción del alumnado con respecto a las actividades curriculares que se dan en la institución Educativa Particular San Gabriel?

Calcular la percepción del alumnado con respecto a las actividades curriculares que se dan en la Institución Educativa Particular San Gabriel.

SA- ACTIVIDADES
EXTRACURRICULARES

Proceso de inscripción
Aulas de clase
Estacionamiento
Cafetines
Experiencias exteriores

El cuestionario

Procesamiento de datos

Matemáticas

De análisis

Estadística

Población: 456

Muestra: 206

¿Cuál es la percepción del alumnado con respecto a las actividades extracurriculares que se dan en la institución Educativa Particular San Gabriel?

Calcular la percepción del alumnado con respecto a las actividades extracurriculares que se dan en la Institución Educativa Particular San Gabriel.

Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL ALUMNADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR SAN GABRIEL, PIURA-2019”

VARIABLE	DEFINICIÓN	OPERACIONAL	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción	<p>“La satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. De este modo, sólo la percepción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado por una organización</p>	<p>Esta Variable contará con cuatro dimensiones. Cada uno de los cuales, se analizarán con la escala de Likert, que irá de totalmente satisfecho a totalmente insatisfecho, donde totalmente satisfecho tendrá un valor de 5 puntos, satisfecho de 4 puntos, neutro de 3 puntos, insatisfecho de 2 puntos y totalmente insatisfecho 1 punto.</p> <p>Para el análisis se sumarán los resultados de las cuatro dimensiones, por lo que aquellos alumnos que no están satisfecho tendrán un</p>	SERVICIO DOCENTE	Dominio de materia	Mis profesores demuestran dominio acerca de la materia que imparten.	Ordinal
			Satisfacción de liderazgo	Me encuentro satisfecho con el liderazgo de los profesores.	Ordinal	
			Autonomía e iniciativa	Mis profesores me están preparando para comportarme con autonomía e iniciativa.	Ordinal	
			Trabajo en equipo	Mis profesores me enseñan a trabajar en equipo.	Ordinal	
			Capacitación de expresión	Mis profesores me están capacitando para expresarme en público con seguridad lenguaje apropiado.	Ordinal	
			SERVICIO INSTITUCIONAL	Bienestar estudiantil	La Dirección de la Institución se preocupa por el bienestar de nosotros los estudiantes.	Ordinal

puntaje mínimo, es decir de 4 puntos y por otra parte, aquellos alumnos que están satisfechos con la institución, obtendrán el máximo puntaje que en este caso es de 20 puntos

	Técnicas y metodologías	Me encuentro satisfecho con los contenidos técnicos y metodológicos de las materias.	Ordinal
	Recursos bibliográficos	La biblioteca ofrece recursos bibliográficos que permiten cumplir con mis actividades académicas.	Ordinal
	Higiene de la institución	La Institución cumple con las normas de higiene.	Ordinal
	Respeto y profesionalismo	La mayoría de mis profesores me tratan con respeto y profesionalismo.	Ordinal
ACTIVIDADES CURRICULARES	Programación de clases	La programación de clases (horarios, secciones y ofertas de las mismas) me permiten completar mis estudios en un tiempo razonable.	Ordinal
	Evaluaciones	Las evaluaciones (notas de exámenes, trabajos escritos u orales, y otras) que me realizan los profesores.	Ordinal
	Equipos de laboratorio	Los laboratorios cuentan con los quipos y materiales necesarios.	Ordinal
	Personal administrativo	El personal administrativo se preocupa por darme una excelente atención.	Ordinal

	Materias electivas	La orientación que me ofrecen los profesores sobre las materias electivas que debo elegir, me ayuda al fortalecimiento de mis metas académicas y profesionalismo.	Ordinal
ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	Proceso de inscripción	El proceso de inscripción es rápido, sencillo y cómodo.	Ordinal
	Infraestructura de aulas	Las aulas de clase son cómodas y adecuadas para concentrarme en mis estudios.	Ordinal
	Estacionamiento	La Institución cuenta con suficientes espacios para los estudiantes.	Ordinal
	Cafetines	En los cafetines de la institución se encuentra comida balanceada y aun precio accesible.	Ordinal
	Experiencias exteriores	La Institución me brinda experiencias prácticas, fuera del aula, que me capacitan para el mundo del trabajo.	Ordinal

Anexo 3 Validación de especialistas



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ricardo A. Arias Jerez con DNI N° 42238686 Ing.
 en ESTADÍSTICA - con MAESTRÍA EN CIENCIAS - MENCIÓN ESTADÍSTICA
 N° ANR/COP, de profesión DOCENTE UNIVERSITARIO
 desempeñándome actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO
 en UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de diciembre de Dos mil dieciocho.



Msc. RICARDO A. ARMAS JUAREZ
ING. ESTADISTICO
C57 SPE 507

Ing. : Msc. Ricardo A. Armas Juárez
DNI : 4228686
Especialidad : Ing. Estadístico
E-mail : rarmasj@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Geon V. Leonis Espinoza con DNI N° 40541130 Dra.
 en Colegio de Educación con Mestría en Gestión Empresarial
 N° ANR/COP, de profesión Licenciada en Administración
 desempeñándome actualmente como DTG Escuela de UCV
 en

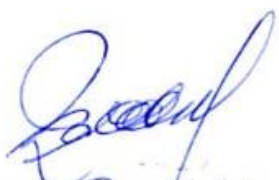
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia				/	
9. Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de diciembre de Dos mil dieciocho.


Dra. : Carmen V. Leandri Fariña
DNI : 40546130
Especialidad : Admstr.
E-mail :

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LINDA DIANA Becerra Rojas con DNI N° 40908628 Mg.
 en ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS
 N° ANR/COP, de profesión CONTADOR PÚBLICO
 desempeñándome actualmente como DOCENTE TIEMPO COMPLETO
 en LA ESCUELA DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

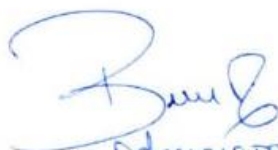
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de diciembre de Dos mil dieciocho.



Mg. : Administración Estratégica de Negocios
DNI : 40908628
Especialidad : Contador Público
E-mail : libe.linda.becerra@gmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Abelardo García con DNI N° 42228854 Mg.
 en Carrera de Contabilidad
 N° ANR/COP, de profesión ADMINISTRADOR
 desempeñándome actualmente como Docente
 en UNIV. CESAR VALLEJO.

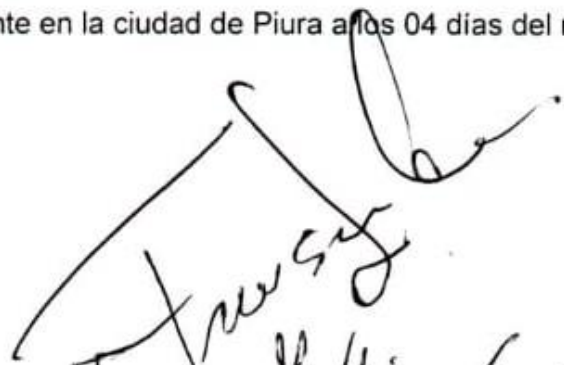
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de diciembre de Dos mil dieciocho.



Mg. : Francisco Robles Govea.
DNI :
Especialidad : 426875 U.
E-mail : DOHWIST.GOVEA@GMAIL.COM

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR SAN GABRIEL, PIURA - 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES	
		0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	96		100
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	96	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X								
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X								

Anexo 5 Informe Estadístico de Confiabilidad

INFORME ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estudiantes: **CHUQUICUSMA JUAREZ, DEBORATH**
ORDINOLA MORA, ANA PAULA
Escuela Académica Marketing y Dirección de empresas de la Universidad Cesar
Vallejo - Piura

Evaluator: **MSc. RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ**
Docente universitario - Universidad Nacional de Piura
N° de Colegiatura: Colegio Estadístico del Perú (COESPE) N° 507

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR SAN GABRIEL, PIURA - 2019"**

Los estudiantes elaboraron un **CUESTIONARIO** que consta de 20 preguntas, para aplicar a los estudiantes del nivel secundario del colegio San Gabriel, con el objetivo de medir **el nivel de satisfacción del alumnado de la institución educativa**, donde el instrumento si se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definen consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto, al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de Alfa de Cronbach que se dan en la siguiente tabla:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,940	20

Se debe mencionar que el coeficiente Alfa de Cronbach tiene una **CONFIABILIDAD ELEVADA** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991):

En conclusión, el Instrumento tiene una CONFIABILIDAD ESTADISTICA ELEVADA, es decir el instrumento se puede UTILIZAR



Msc. RICARDO A. ARMAS JUAREZ
ING. ESTADISTICO
CGESPE 507

Piura, 14 de noviembre del 2019

Anexo 6 Cuestionario de SEUing

Cuestionario SEUing

Agradecemos anticipadamente por su colaboración, de dar su opinión acerca del “**Nivel de satisfacción al alumnado de la Institución Educativa Particular San Gabriel, piura-2019**”

Sírvase a responder las siguientes cuestiones marcando con un aspa (X):

I. Datos generales:

- a. Género Masculino () Femenino ()
 b. Edad 10-12 () 13-15 () 16-18()

Instrucciones:

Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1	2	3	4	5

II. Datos específicos: Marque con un “X” la alternativa que se adecue a su criterio.

N°	Ítems	Valorización				
		1	2	3	4	5
Dimensión Servicio Docente						
1	Mis profesores demuestran dominio acerca de la materia que imparten					
2	Me encuentro satisfecho con el liderazgo de los profesores					
3	Mis profesores me están preparando para comportarme con autonomía e iniciativa					
4	Mis profesores me enseñan a trabajar en equipo					
5	Mis profesores me están capacitando para expresarme en público con seguridad y lenguaje apropiado					
Dimensión servicio Institucional						
6	La Dirección de la Institución se preocupa por el bienestar de nosotros los estudiantes					
7	Me encuentro satisfecho con los contenidos técnicos y metodológicos de las materias					
8	La biblioteca ofrece recursos bibliográficos que permiten cumplir con mis actividades académicas					
9	La institución cumple con las normas de higiene					
10	La mayoría de mis profesores me trata con respeto y profesionalismo					
Dimensión Actividades Curriculares						
11	La programación de clases (horarios, secciones y ofertas de las mismas) me permite completar mis estudios en un tiempo razonable					
12	Las evaluaciones (notas de exámenes, trabajos escritos u orales, y otras) que me realizan los profesores miden el nivel de la labor académica que he realizado					
13	Los laboratorios cuentan con los equipos y materiales necesarios					
14	El personal administrativo se preocupa por darme una excelente atención					

15	La orientación que me ofrecen los profesores sobre las materias electivas que debo elegir, me ayuda al fortalecimiento de mis metas académicas y profesionales y cumplirlas						
Dimensión Actividades Extracurriculares							
16	El proceso de inscripción es rápido, sencillo y cómodo						
17	Las aulas de clase son cómodas y adecuadas para concentrarme en mis estudios						
18	La Institución cuenta con suficientes espacio para los estudiantes						
19	En los cafetines de la Institución se encuentra comida balanceada y a un precio accesible						
20	La Institución me brinda experiencias prácticas, fuera del aula, que me capacitan para el mundo del trabajo						