

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN



TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL MODELO DE SERVICIO
EDUCATIVO JORNADA ESCOLAR COMPLETA DEL PERSONAL DE LA
GRAN UNIDAD ESCOLAR SAN JUAN BOSCO DE PUNO, 2018**

PRESENTADA POR:

SYDDNE MILAGROS CCOPA QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGÍSTER SCIENTIAE EN EDUCACIÓN
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

PUNO, PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN



TESIS

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL MODELO DE SERVICIO
EDUCATIVO JORNADA ESCOLAR COMPLETA DEL PERSONAL DE LA
GRAN UNIDAD ESCOLAR SAN JUAN BOSCO DE PUNO, 2018

PRESENTADA POR:

SYDDNE MILAGROS CCOPA QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER SCIENTIAE EN EDUCACIÓN
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



Dr. SALVADOR HANCCO AGUILAR

PRIMER MIEMBRO



M.Sc. YANNINA MITZA ARIAS HUACO

SEGUNDO MIEMBRO



M.Sc. YOLANDA LUJANO ORTEGA

ASESOR DE TESIS



Mg. GODOFREDO HUAMÁN MONROY

Puno, 11 de julio de 2018

ÁREA: Calidad de la gestión y administración de la educación.

TEMA: Modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa.

LÍNEA: Eficiencia y eficacia del sistema educativo.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación el cual fue realizado con mucho esmero, quiero dedicarlo en primer lugar a DIOS por darme fortaleza y seguir mis convicciones.

A mis docentes y miembros, quienes con sus orientaciones se hizo posible la culminación de la presente tesis.

A mi familia, quienes me motivan cada día para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

- Mi gratitud a la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno.
- A la Escuela de Posgrado y a la Maestría en Educación, por sus enseñanzas acordes a la modernidad y vanguardia del siglo XXI.
- A los señores miembros del jurado: Dr. Salvador Hanco Aguilar, M.Sc. Yannina Mitza Arias Huaco, M.Sc. Yolanda Lujano Ortega, M.Sc. Godofredo Huamán Monroy y a los docentes de la Maestría en Educación quienes con sus sugerencias contribuyeron a la culminación y presentación de la tesis.
- Finalmente agradecer a mi familia por brindarme su apoyo incondicional para seguir adelante cada día en la vida.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco Teórico.	2
1.1.1 Resolución De Secretaría General N° 008-2015-MINEDU.	2
1.1.2 Satisfacción Laboral.	3
1.1.3 ¿A qué se debe la satisfacción laboral?	4
1.1.4 Teorías que Explican la Satisfacción Laboral.	5
1.1.4.1 Teoría del Valor.	5
1.1.4.2 La Satisfacción desde la Motivación.	6
1.1.4.3 La Teoría (Existencia, Relación y Crecimiento).	7
1.1.4.4 Teoría de la Necesidad de Logro.	8
1.1.4.5 Teoría de las Expectativas.	8
1.1.5 ¿Qué es el nivel de satisfacción laboral?	9
1.1.6 Involucramiento Laboral.	10
1.1.7 Una Insuficiente Jornada de Trabajo del Profesor.	13
1.1.8 ¿Qué es la Jornada Escolar Completa?	13
1.1.8.1 Objetivo principal del JEC:	14
1.1.8.2 Objetivos específicos del JEC:	14
1.1.9 Enfoques de la Jornada Escolar Completa.	14
1.1.10 Mejoras en la calidad de servicio educativo con respecto del JER al JEC.	15
1.1.11 El JEC por Dimensiones.	16

1.1.11.1	Dimensión N°1: Características del Modelo de Servicio Educativo JEC.	16
1.1.11.2	Dimensión N° 2: Componente Pedagógico.	17
1.1.11.3	Dimensión N° 3: Componente de Gestión.	18
1.1.11.4	Dimensión N° 4: Componente de Soporte	18
1.1.12	Políticas del JEC.	19
1.1.13	Estructura organizacional del JEC.	19
1.2	Antecedentes.	21
1.2.1	De carácter internacional.	21
1.2.2	De carácter Nacional.	24
1.3	Glosario de términos.	26
1.4	Sistema de variables.	27

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.1	Definición del problema.	28
2.2	Enunciado del problema.	29
2.2.1	Problema General.	29
2.2.2	Problemas Específicos.	29
2.3	Justificación.	29
2.4	Objetivos.	30
2.4.1	Objetivo General.	30
2.4.2	Objetivos Específicos.	30

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1	Lugar de estudio.	31
3.2	Población.	31
3.3	Tipo y diseño.	31
3.3.1	Tipo de investigación.	31
3.3.2	Diseño de la investigación.	32
3.4	Técnicas e Instrumentos de recojo de datos.	32
3.4.1	Técnica.	32
3.4.2	Instrumento.	32
3.5	Diseño estadístico.	32

CAPÍTULO IV**RESULTADOS Y DISCUSIÓN.**

4.1 Nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno, 2018.	33
4.1.1 Discusión I	34
4.2 Nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal, según la función que cumple.	37
4.2.1 Discusión 2	38
4.3 Nivel de satisfacción laboral del personal, según las dimensiones del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa.	44
4.3.1 Discusión 3	48
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

1. Personal total que labora en el G.U.E San Juan Bosco – Puno 2018	31
2. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal en general de la G.U.E San Juan Bosco de Puno, 2018	33
3. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de directivos y coordinadores de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	37
4. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de docentes de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	38
5. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal administrativo de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	40
6. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal CAS de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	41
7. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de la G.U.E San Juan Bosco de Puno – Comparativo General	42
8. Nivel de satisfacción laboral de las características del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	44
9. Nivel de satisfacción laboral, Componente pedagógico del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	45
10. Nivel de satisfacción laboral, Componente de gestión del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	46
11. Nivel de satisfacción laboral, Componente de soporte del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	47
12. Nivel de satisfacción laboral del personal, según las dimensiones del modelo de servicio educativo jornada escolar completa -Comparativo general	50

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Modelo de los determinantes de la satisfacción	6
2. Estructura organizacional del JEC	20
3. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal en general de la G.U.E San Juan Bosco de Puno, 2018	34
4. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de directivos y coordinadores de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	37
5. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de docentes de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	38
6. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal administrativo de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	40
7. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal CAS de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	41
8. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de la G.U.E San Juan Bosco de Puno – Comparativo General	42
9. Nivel de satisfacción laboral de las características del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	44
10. Nivel de satisfacción laboral, Componente pedagógico del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	45
11. Nivel de satisfacción laboral, Componente de gestión del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	46
12. Nivel de satisfacción laboral, Componente de soporte del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno	47
13. Nivel de satisfacción laboral del personal, según las dimensiones del modelo de servicio educativo jornada escolar completa -Comparativo general	50

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Encuesta del nivel de satisfacción laboral.	59
2. Matriz de consistencia	61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo con un diseño no experimental el cual fue realizado en la I.E.S. G.U.E. SAN JUAN BOSCO de la ciudad de Puno, con la gran necesidad de conocer la efectividad y/o situación de la implementación de este modelo de servicio educativo: Nivel de satisfacción laboral de todo el personal que labora en la I.E.- JEC, por el MINEDU, 2015. Por esta razón se planteó el problema general de esta manera: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno, 2018? El Objetivo general que se propuso en el presente trabajo descriptivo fue: Determinar el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la G.U.E. San Juan Bosco de Puno, 2018, el análisis bibliográfico principalmente del marco teórico fue la base de la investigación, la recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta validada por un experto y aplicada a 67 personas (directivos, administrativo, docentes, auxiliares, personal de servicio, soporte tecnológico entre otros), los resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticos, luego la discusión, conclusiones y recomendaciones consideradas. La conclusión a la que se llegó después de los resultados fue: el (51%) de personas entre directivos, docentes y administrativos de la G.U.E. San Juan Bosco de la ciudad de Puno se encuentran en el nivel ACEPTABLE, respecto a satisfacción laboral del modelo de servicio JEC; el (25%) de los mismos se hallan en el nivel SATISFECHO; mientras que el (21%) están en el nivel INSATISFECHO. Se deduce que la mayoría del personal en general de esta I.E. se hallan en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto a las políticas y normas de ejecución del modelo de servicio educativo JEC que implementa el MINEDU, en el Perú y en especial en la G.U.E. San Juan Bosco de Puno.

Palabras clave: Gestión, gestión institucional, jornada, Jornada Escolar Completa, pedagogía, satisfacción laboral y soporte tecnológico.

ABSTRACT

The present research work is a descriptive type with a non-experimental design which was made in the I.E.S. G.U.E. SAN JUAN BOSCO of the city of Puno, with the great need to know the effectiveness and/or situation of the implementation of this educational service model: Level of job satisfaction of all the personnel that works in the I.E.- JEC, for the MINEDU, 2015. For this reason, the general problem was posed in this way: What is the level of job satisfaction of the educational service model for the Full School Day of the staff of the G.U.E. San Juan Bosco of Puno, 2018? The general objective that was proposed in the present descriptive work was: Determine the level of job satisfaction of the educational service model Full School Day of the staff of the G.U.E. San Juan Bosco de Puno, 2018, the bibliographic analysis mainly of the theoretical framework was the base of the investigation, the data collection was made by the technique of the survey validated by an expert and applied to 67 people (managers, administrative, teachers, assistants, service personnel, technological support among others), the results were presented in tables and statistical graphs, then the discussion, conclusions and recommendations considered. The conclusion reached after the results was: the (51%) of people among executives, teachers and administrators of the G.U.E San Juan Bosco of the city of Puno are at the ACCEPTABLE level, regarding job satisfaction of the JEC service model; the (25%) of them are in the SATISFIED level; while the (21%) are at the UNSATISFIED level. It is deduced that the majority of the general staff of this I.E. they are at the ACCEPTABLE level; that is, they show their acceptance regarding the policies and rules of execution of the JEC educational service model implemented by MINEDU, in Peru and especially in the G.U.E. San Juan Bosco Puno.

Keywords: Full school day, institutional management, job satisfaction, management, pedagogy, technological support and working day

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación que se pone a consideración de los señores miembros del jurado tiene como propósito diagnosticar y conocer el “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO JORNADA ESCOLAR COMPLETA DEL PERSONAL DE LA GRAN UNIDAD ESCOLAR SAN JUAN BOSCO DE PUNO, 2018”.

La importancia de este diagnóstico es conocer si el personal que labora en estas instituciones JEC se siente identificado, satisfecho o insatisfecho para el logro de objetivos generales que este modelo de servicio educativo propone, considerando que recientemente fue implementado.

A continuación, la tesis está estructurado por capítulos y es de la siguiente manera:

En el primer capítulo: Se ha desarrollado la revisión de la literatura, marco teórico y conceptual referidos a la jornada escolar completa implementada por el MINEDU y la satisfacción laboral en I.E. secundarias así también consta de los antecedentes de la tesis (internacional y nacional), glosario de términos y sistema de variables.

El segundo capítulo: Consta del planteamiento del problema, definición del problema, enunciados del problema, justificación, objetivos, general y específicos. Proponiendo así el determinar el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno en el 2018.

El tercer capítulo: Considera a la población, muestra y lugar. La metodología de la investigación más todos los datos sobre el diseño, tipo, método y técnicas de recolección de datos de la investigación. El Cuarto Capítulo: se dan a conocer los resultados y discusiones, donde se lleva a cabo el procesamiento y análisis de datos a través de tablas y gráficos estadísticos mediante la prueba estadística descriptiva, Finalmente la tesis culmina con las conclusiones que son el contraste de los objetivos y los resultados estadísticos de la investigación para luego dar las recomendaciones que se ha considerado.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco Teórico.

1.1.1 Resolución De Secretaría General N° 008-2015-MINEDU.

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 451-2014-MINEDU, se creó el modelo de servicio educativo: "Jornada Escolar Completa" para las instituciones educativas públicas del nivel de educación secundaria"; disponiéndose su implementación progresiva a partir del año 2015 en mil (1000) instituciones educativas seleccionadas;

Que, mediante Informe N° 3050-2014-MINEDU-VMGPDIGEBR-DES la Dirección de Educación Secundaria, dependiente de la Dirección General de Educación Básica Regular, sustenta la necesidad de aprobar las "Normas para la implementación del modelo de servicio educativo jornada escolar completa para las instituciones educativas públicas del nivel de educación secundaria", las cuales establecen disposiciones para la organización, implementación y ejecución de los procesos pedagógicos y de gestión del citado modelo de servicio educativo y las funciones de los actores de las instituciones educativas seleccionadas;

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificado por la Ley N° 26510; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación aprobado por Decreto Supremo N° 006-2012-ED; la Resolución Ministerial N° 0520-2013-ED, que aprueba la Directiva N° 023-2013-MINEDU/SG-OAJ, denominada "Elaboración, aprobación y tramitación de Dispositivos Normativos y Actos Resolutivos en el

Ministerio de Educación" y en virtud a las facultades delegadas mediante Resolución Ministerial N° 021-2015-MINEDU.

Se resuelve:

Artículo 1°.- Aprobar la Norma Técnica denominada "Normas para la implementación del Modelo de Servicio Educativo Jornada Escolar Completa para las Instituciones Educativas Públicas del nivel de educación secundaria", la misma que como Anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Dirección de Educación Secundaria del Ministerio de Educación, las Direcciones Regionales de Educación o las que hagan sus veces, las Unidades de Gestión Educativa Local y las instituciones educativas comprendidas en el modelo de servicio educativo "JORNADA ESCOLAR COMPLETA PARA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA", la difusión y cumplimiento de la norma técnica aprobada por el artículo precedente. (MINEDU, 2015)

1.1.2 Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral en el área de trabajo es determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente. En efecto, la satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo; esto se refiere a cómo la gente se siente con los diferentes aspectos de su trabajo. En definitiva, al grado en el que a uno le gusta su trabajo. (Steve y Scott, 2000)

La satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente. En efecto, la satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo; esto se refiere a cómo la gente se siente en relación con sus trabajos o con los diferentes aspectos de sus trabajos. En definitiva, al grado en el que a uno le gusta su trabajo.

La satisfacción laboral, refleja el grado que las personas encuentran satisfacción en su trabajo, lo cual describe un sentimiento positivo a cerca de su puesto de trabajo; la satisfacción laboral, tiene relación con las condiciones laborales,

indicando que la satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. Además, fundamentan estos autores, que la satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo. (Nieto y Riveiro, 2007)

Por otro lado, los mismos autores indican que la medición de la satisfacción laboral que utilizan las organizaciones son cinco: la satisfacción con el sueldo, la seguridad, social, la supervisión y el crecimiento; mencionan también que la satisfacción depende de que las condiciones de trabajo encajen bien con los requerimientos físicos.

Otra definición de la satisfacción en el Trabajo, como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Asimismo, indican, que un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

1.1.3 ¿A qué se debe la satisfacción laboral?

Los mismos autores, mencionan, los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría de los individuos. También existen una gran correspondencia entre la forma en que las personas disfrutan el contexto social de su lugar de trabajo y su nivel general de satisfacción. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo.

Este enunciado por lo general es verdadero. La idea de que “los trabajadores felices son productivos” surgió en las décadas de 1930 y 1940, en mucho como resultado de los descubrimientos realizados por los estudios de Hawthorne en Western Electric. Basados en sus conclusiones, los gerentes se dedicaron a trabajar para hacer más felices a sus empleados por medio de centrarse en las condiciones y el ambiente de trabajo. Después, en la década de 1980, una revisión influyente de dicha investigación sugirió que la relación entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo no era particularmente intensa. Los autores de la revisión incluso llegaron tan lejos como calificar a la relación como “ilusoria”.

En tiempos más recientes, el análisis de más de 300 estudios corrigió algunos errores de aquella primera revisión. Se estimó que la correlación entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo era moderadamente intensa. Esta conclusión también parece ser generalizable a contextos internacionales. La correlación es mayor para trabajos complejos que dan a los empleados más discrecionalidad para actuar basados en sus actitudes.

Es importante reconocer que la causalidad inversa puede ser cierta –que es probable que los trabajadores productivos sean felices o que la productividad lleve a la satisfacción.

En otras palabras, si usted hace un buen trabajo se siente intrínsecamente bien respecto de éste. Además, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento que obtiene, su nivel salarial y la probabilidad de ascender. A su vez, estas recompensas incrementan su nivel de satisfacción con el trabajo. Quizá sea el caso que ambos argumentos sean verdaderos: Que para ciertas personas la satisfacción conduzca a niveles altos de desempeño, y para otras sea su buen desempeño el que genera que estén satisfechas. (Robbins y Judge, 2009)

1.1.4 Teorías que Explican la Satisfacción Laboral.

Para explicar la satisfacción laboral como un estado mental producto de la interacción del ser humano con el trabajo Landy y Conte (2005) consideran que existen dos perspectivas teóricas que deben de ser examinadas:

1.1.4.1 Teoría del Valor.

La Teoría del Valor según Landy & Conte (2005) suponen que la importancia relativa de un aspecto laboral en particular para el trabajador influye en sus respuestas a ese aspecto laboral.

Esta teoría fue propuesta en 1976 por Locke, está se basa en la importancia relativa que tiene un aspecto en particular del puesto para el trabajador, influyendo en el grado en el que dicho trabajador responde a él. Por ejemplo, si usted valora un salario alto, el salario real podría tener un efecto muy importante en su satisfacción laboral total. De la misma manera, si no les da gran valor a las oportunidades de promoción, la

oportunidad real de obtenerla no tendría gran influencia sobre su satisfacción total. Para trasladar esta lógica al escenario educativo, si usted valora más el elogio de un profesor que la admiración por sus compañeros, su satisfacción general con la escuela se verá más fuertemente influida por sus interacciones con el profesor que con la de sus compañeros.

Esquemáticamente la teoría del valor se puede presentar así:

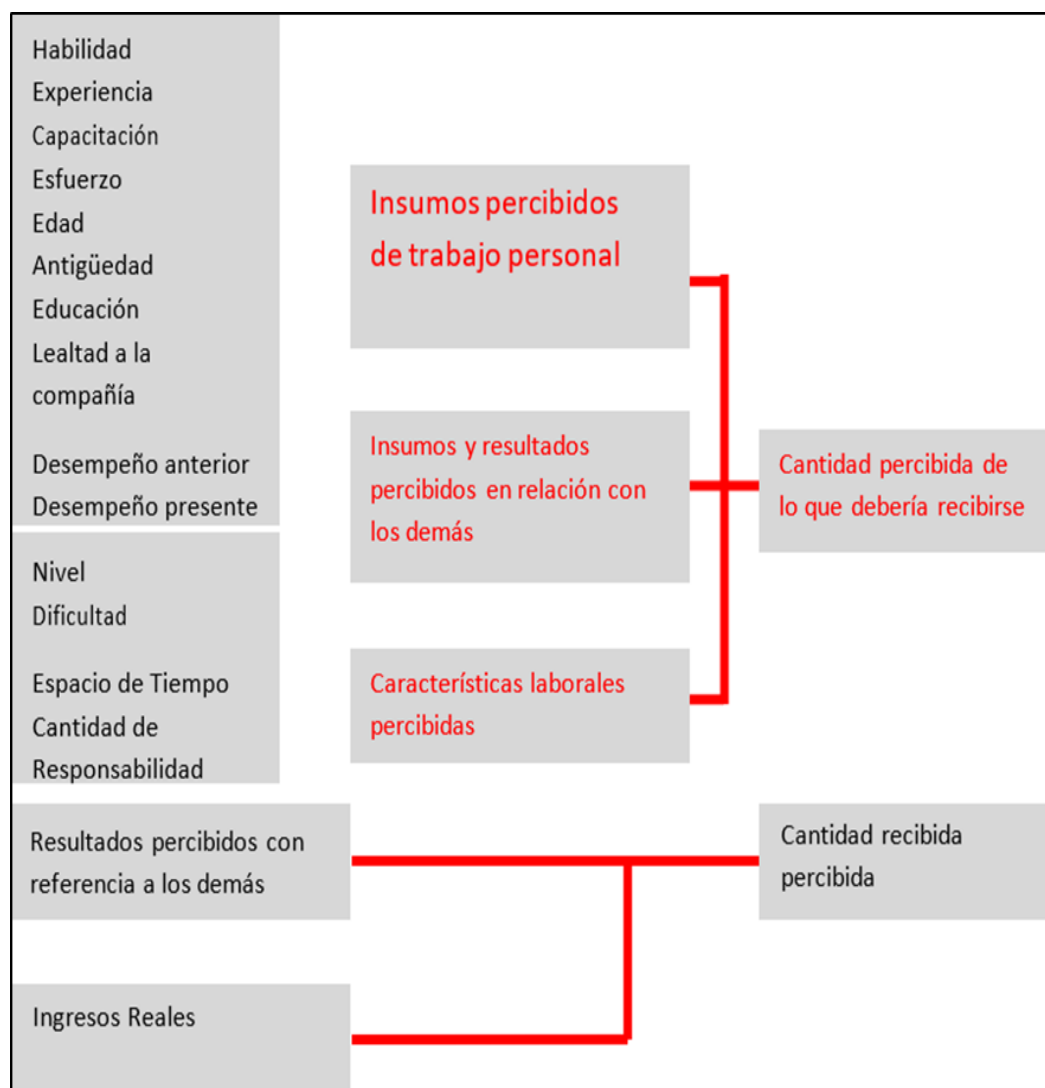


Figura 1. Modelo de los determinantes de la satisfacción
Fuente: (Landy y Conte, 2005)

1.1.4.2 La Satisfacción desde la Motivación.

La teoría de la autorrealización, como destino de la existencia del ser humano. Este enfoque que es considerado un clásico dentro de las teorías de la motivación considera que lo seres humanos experimentan la realización personal en función de la satisfacción de un conjunto de

necesidades ordenadas en forma jerárquica. Maslow, que perteneció a lo que denominó la “tercera fuerza” en consideración a que su propuesta teórica contrastaba con el enfoque psicoanalítico y conductista; explico que todo ser humano debe transcurrir a lo largo de su ciclo vital. Utilizó la metáfora de la pirámide, es decir, las necesidades se satisfacen en forma ascendente desde la más básica e instintiva hasta llegar a la cima donde se encuentra la más humana, genuina y que proveerá de la experiencia de autorrealización. El primer eslabón de la pirámide (la base de la pirámide) está constituida por la satisfacción de las necesidades fisiológicas (comida, agua, calor, sexo, etc.); le siguen, las necesidades de seguridad (protección contra daños personales y seguridad económica); las necesidades de afiliación (pertenencia a grupos de trabajo, creación de una familia, filiaciones políticas, etc.); las necesidades de reconocimiento (reconocimiento laboral, status, fama, logros profesionales, etc.); y finalmente, las de autorrealización, que vienen a constituir el descubrimiento de la vocación última del hombre donde este realiza todo su “potencial” de desarrollo y servicio hacia la humanidad. (Maslow, 1987)

1.1.4.3 La Teoría (Existencia, Relación y Crecimiento).

Propuesta por el psicólogo norteamericano quien dice que las personas no necesariamente deben satisfacer una necesidad inferior para acceder a satisfacer una necesidad superior, en su enfoque teórico una persona podría estar interesada en satisfacer una necesidad superior o inferior en función de sus circunstancias y metas particulares. Indica que también que un individuo puede perseguir dos tipos de necesidades diferentes, y que cuando no alcanza a satisfacer una necesidad superior entonces se incrementa la necesidad de satisfacer una inferior. Agrupo las necesidades en tres categorías según (Alderfer, 1969):

- Necesidades de existencia: Necesidades fisiológicas y de seguridad.
- Necesidades de relación: Necesidades sociales y de reconocimiento.

- Crecimiento: Necesidad de autorrealización.

1.1.4.4 Teoría de la Necesidad de Logro.

Creada por quien sostuvo que las personas satisfacen necesidades que pertenecen a un determinado contexto y que son adquiridas por medio del aprendizaje.

Mcclelland (1961) propuso tres tipos de necesidades:

Necesidad de logro: Se orientan hacia la excelencia profesional, responsabilidad, tendencia al éxito, pero sin descuidar el aspecto ético, fijación de metas sucesivas, necesidad de retroalimentación constante.

Necesidad de poder: Son competitivos y dinámicos, valoran el prestigio y estatus. No temen el riesgo. Necesitan influenciar en los demás. }

Necesidad de afiliación: Prefieren satisfacer necesidades sociales, familiares, y afectivas. Son inseguros y arriesgan poco. Si algo caracteriza a los trabajadores del sector educación, es su capacidad de formar grupos muy cohesionados para exigir y promover derechos y condiciones laborales, es indudable que la necesidad de afiliación, poder y logro se encuentran implícitas en todas esas marchas y contramarchas para provocar mejores respuestas de parte de las autoridades de su sector.

1.1.4.5 Teoría de las Expectativas.

Propuesta por la motivación de un individuo está en relación con el valor de los resultados de su conducta, es decir, el comportamiento es regulado por la fuerza de los motivos acerca de algo. Se fundamenta en tres creencias:

Expectativa: Es la creencia de que un determinado esfuerzo producirá un rendimiento laboral específico.

Instrumentalidad: Es la creencia de que un determinado rendimiento laboral será recompensado.

Valencia: Es el valor que se asigna a las recompensas por el trabajo realizado. Para los psicólogos Harold y Heinz (2013) la satisfacción es la experiencia subjetiva que se experimenta luego de haber cumplido con una meta o satisfecho una necesidad.

Es decir, para estos investigadores la satisfacción es el gusto o placer experimentado por los resultados de un conjunto de acciones que determinaron la solución a un conjunto de necesidades. (Vroom, 1999)

1.1.5 ¿Qué es el nivel de satisfacción laboral?

El nivel de satisfacción laboral es el resultado de un proceso de aplicación de instrumentos como cuestionarios, escala de satisfacción general y entre otros que tiene por objetivo identificar en qué medida de satisfacción, el personal de una institución se encuentra respecto a su felicidad con el trabajo y su entorno laboral.

Medir la satisfacción laboral nos permite buscar el éxito de las políticas y prácticas de gestión. Así también el conocer a nuestros trabajadores nos ayuda a las consecuencias positivas para el rendimiento productividad y motivación hacia su trabajo. Por otro lado, nos puede ser útil para prevenir determinadas conductas y situaciones finalmente según mi análisis a la realidad estos diagnósticos sobre satisfacción laboral nos ayudan a conocer qué porcentaje de población está satisfecho y cuanto insatisfecho para establecer comparaciones y trazar tendencias.

Sin embargo, desde la psicología positiva se considera que el concepto de bienestar subjetivo, relacionado con satisfacción y felicidad tiene la capacidad para ser medido. Se acepta que el bienestar tiene por una parte una dimensión básica que es subjetiva y por otra que está compuesto de dos facetas; una afectiva-emocional que provoca estados de ánimo y otra cognitiva- valorativa, referida a las evaluaciones de satisfacción que hace el sujeto sobre su propia vida. (Cuadra y Florenzano, 2011)

Aceptando que la satisfacción es un constructo susceptible de cuantificar, antes de decidir la metodología con la que abordarla, hay que hacer varias consideraciones. En primer lugar, plantear el enfoque desde el que se hará la

aproximación, eso determinará el instrumento de recogida de datos. Ya que si se hace desde un enfoque cualitativo se utilizarán instrumentos como la encuesta, la entrevista en profundidad, la discusión en grupo o las historias de vida. Mientras que si hace desde el enfoque cuantitativo se pasara un cuestionario de actitudes. (González y Armesto, 2012)

A continuación, se mostrará en el siguiente cuadro algunos ejemplos de instrumentos de satisfacción laboral. Todos ellos consideran la pluridimensionalidad del constructor y dan dos medidas; una general y otra referida a cada factor.

Instrumento	Descripción
<i>Job Descriptive Index, JDI</i> Smith, Kendal y Hullin (1969)	Instrumento multifactorial que mide cinco dimensiones de la SL: el trabajo en sí mismo, la supervisión, el salario, la oportunidad de promoción y los compañeros. 72 ítems en forma de adjetivos o frases cortas que describen y evalúan dichas dimensiones, respuesta dicotómica, si-no.
<i>Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción)</i> Warr, Cook y Wall (1979)	15 ítems: Subescalas factores intrínsecos: reconocimiento, responsabilidad, promoción, tipo trabajo; Subescala factores extrínsecos: organización del trabajo: horario, remuneración, condiciones físicas del trabajo. Da un resultado para cada una de las subescalas y una general.
<i>(MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire</i> . Weiss, Dawis, England, and Lofquist (1967, 1997).	El cuestionario fue diseñado para medir la satisfacción laboral general, extrínseca e intrínseca, de los empleados con su trabajo, basada en 20 factores de su trabajo.
<i>Job satisfaction Questionnaire</i> , Balzer et al. (2000)	Version modificada del Job Descriptive Index. Da una medida de satisfacción general y medidas de satisfacción con sueldo, supervisión, trabajo en sí mismo, promoción y compañeros de trabajo

1.1.6 Involucramiento Laboral.

Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de las metas de la institución, cada ente que labora se considera un factor clave para el éxito de objetivos por lo tanto se sientes comprometidos con la institución. (Cavalcante, 2004)

Una persona puede tener diferentes actitudes referentes a su trabajo, estas actitudes son una respuesta ante una evaluación positiva o negativa que el individuo tiene acerca de los diferentes aspectos de su trabajo.

Algunos estudios de especialistas y psicólogos empresariales clasifican estas acciones como: La satisfacción en el trabajo, El involucramiento en el trabajo, El compromiso con la organización. Es una percepción que mide el grado de identificación psicológica de un individuo con su trabajo, y está relacionado directamente con el nivel de desempeño notado como benéfico.

El trabajador que tiene un alto nivel de involucramiento con su trabajo es aquel que se identifica con la clase de tarea que realiza, la desempeña con agrado y le importa.

Un modelo gerencial que se relaciona con el concepto de involucramiento es aquel que concede facultad de decisión, que consiste en la autonomía percibida por el empleado para desempeñar su trabajo, esta creencia otorga confianza y valor, ya que, el empleado es competente en el grado en que influye en su ambiente de trabajo. (Riquelme, 2018)

a. Misión

Se entiende por misión de una organización al motivo, propósito, fin o razón de ser, y el objetivo principal bajo el cual se constituye una entidad sin fines de lucro. Es una declaración del objetivo central de la organización, de su razón de ser. Es una enunciación a largo plazo que debe distinguir y diferenciar a la organización de las demás e identificar los valores que guían su accionar. Responde a la pregunta básica de “para qué” en una organización. Una misión define básicamente tres temas:

1. Lo que pretende la organización cumplir en su entorno o en el sistema social en el que actúa.
2. Lo que pretende la organización hacer.
3. Para quién la organización lo va a hacer.

Un ejemplo de misión puede ser el siguiente:

“Misión: Promover una sociedad más equitativa y sustentable construyendo capacidades en personas que habitan en sectores menos favorecidos y participando en los procesos de desarrollo de la comunidad y del país, impulsando

acciones orientadas al desarrollo sustentable y sostenible que aborden diversas problemáticas en el territorio.” (Guía OSC., 2018)

b. Visión

La visión de una organización social es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen un marco de referencia de lo que una organización quiere conseguir y espera alcanzar en el futuro. Permite además el trabajo conjunto de todo el equipo de colaboradores y le da el rumbo a la organización. Es fundamental definir la visión de una organización para saber cómo se va a alcanzar la misión o el objetivo central; cuáles son los valores que van a guiar este camino y cuál es la conducta que se va a adoptar para llegar a esa meta. La visión debe ser breve y fácil de captar y recordar, además de inspiradora. Debe transmitir una idea triunfal, algo positivo que resuma la meta a la que se quiere llegar en los próximos tres a cinco años. Un ejemplo de visión puede ser el siguiente:

“Ser una organización social activa, ágil, innovadora, que responda con proactividad a los desafíos que se le planteen y desarrollando proyectos de vanguardia que ayuden a quienes más lo necesitan; destacando sobre todo por la dedicación, capacidad y altruismo de sus miembros, comprometidos con el respeto al medio ambiente y al desarrollo de la comunidad y del país.” (Guía OSC., 2018)

c. Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos son los resultados generales que una organización social espera alcanzar en el desarrollo de su misión y visión. Los objetivos deben ser realistas, medibles, concretos, alcanzables y programados en el tiempo. Estos deben definirse haciendo una reflexión y análisis realista en la organización sobre qué acciones se pueden realizar considerando sus capacidades, talentos y recursos disponibles. Considerando que los objetivos también se plantean para un periodo de tres a cinco años, puede salir un número alto de estos por lo que es importante priorizar y establecer cuáles van a ser más importantes que otros. (Guía OSC., 2018)

d. Trayectoria Escolar Convencional

La educación secundaria es un momento clave para el desarrollo de la identidad de los adolescentes y jóvenes en todas las dimensiones (física, sexual, intelectual y ética) se relaciona con una etapa del desarrollo humano que se caracteriza por una reorganización y desarrollo de las capacidades neuronales cuyas potencialidades requieren de contextos educativos adecuados para concretarse, sin embargo, al presentarse un escenario de alto riesgo social. Donde la ausencia de relaciones positivas con sus pares predomina, donde los adultos no son ejemplos para seguir, y la I.E. no ofrece un contexto sólido de formación; se corre un grave riesgo de incurrir a los estudiantes a la frustración, la indiferencia y la indisciplina, factores que pueden derivar a una autodestrucción y violencia. (MINEDU, 2014b)

1.1.7 Una Insuficiente Jornada de Trabajo del Profesor.

La jornada del profesor de secundaria es de 24 horas pedagógicas semanales y se centran casi exclusivamente en la interacción solamente profesor-estudiante, dejando de lado otras funciones que forman parte del que hacer educativo como es la moral, ética y otros como son: preparación de clases, actividades extracurriculares, trabajo colaborativo, apoyo tutorial.

Esta situación hace evidente un punto crítico en la educación secundaria y afecta las posibilidades de una educación INTEGRAL y de calidad. La permanencia del profesor en la escuela es restringida pues sus tiempos solo están asignados a las interacciones directas en el aula. (MINEDU, 2014b)

1.1.8 ¿Qué es la Jornada Escolar Completa?

La Jornada Escolar Completa (JEC) es un modelo de servicio educativo que busca mejorar la calidad ampliando las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes de instituciones educativas públicas de secundaria.

Este modelo surge ante la necesidad de reconocer y fortalecer la educación secundaria para formar jóvenes capaces de enfrentar y lidiar con las demandas y oportunidades que encuentren en su camino; generando, además, mayores oportunidades para que los adolescentes continúen su formación profesional o se inserten al mundo laboral. (MINEDU, 2018)

1.1.8.1 Objetivo principal del JEC

Mejorar la calidad del servicio de educación secundaria ampliando las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes de instituciones educativas públicas del nivel secundario, promoviendo el cierre de brechas y la equidad educativa en el país.

1.1.8.2 Objetivos específicos del JEC

Implementar una oferta pedagógica pertinente que responda a las características, intereses y necesidades de los estudiantes a través de la implementación de diversas estrategias didácticas con el uso de recursos tecnológicos y la aplicación de herramientas pedagógicas.

Promover una gestión eficiente centrada en los aprendizajes contando con personal directivo, docente, de apoyo pedagógico y de soporte suficiente y competente, que promueve espacios de participación al interior de la institución educativa que generen una convivencia favorable para la formación de los estudiantes.

Contribuir con la mejora del servicio educativo del nivel secundario mediante la dotación de infraestructura, mobiliario, equipamiento y materiales educativos suficientes y adecuados para la implementación de la Jornada Escolar Completa. (MINEDU, 2018)

1.1.9 Enfoques de la Jornada Escolar Completa.

Según el MINEDU (2014b), En el marco de la ley general de educación y el proyecto educativo nacional, la propuesta pedagógica de la jornada escolar completa asume el enfoque por competencias.

El término competencia tiene diversas acepciones y definiciones realizadas por académicos, instituciones y sistemas educativos. Una persona es competente cuando puede resolver problemas o lograr propósitos en contextos variados, haciendo uso pertinente de saberes diversos. Es por eso por lo que una competencia se demuestra en la acción. Se dice que las competencias son aprendizajes complejos en la medida que exigen movilizar combinar capacidades humanas de distinta naturaleza (conocimientos, habilidades cognitivas,

disposiciones afectivas, principios éticos, procedimientos concretos, etc.) para construir una respuesta pertinente a un desafío determinado.

La competencia construye un aprendizaje de carácter complejo, implica la transferencia y combinación pertinente de saberes o capacidades humanas muy diversas para modificar una circunstancia y lograr un determinado propósito en un contexto particular: Representa un saber actuar contextualizado, crítico y creativo, y su aprendizaje tiene, carácter transversal, pues se realiza a lo largo de su formación pasando por diferentes niveles de logro cada vez más complejo. Esto es lo que permite al estudiante alcanzar en forma progresiva desempeños de mayor calidad.

El desarrollo de competencia acerca del aprendizaje a los problemas y exigencia de la vida contemporánea, haciendo útil y significativo. El aprendizaje en situaciones auténticas brinda al estudiante las herramientas indispensables para saber actuar en la vida y resolver sus problemas. Esto requiere entender que los aprendizajes que se desarrollan en la escuela no tienen un fin en sí mismo, sino, que constituyen la herramienta fundamental que requieren las personas para enfrentar con éxito, en igualdad de condiciones la exigencia de la sociedad.

Finalmente, desarrollar logros indispensables en los estudiantes del siglo XXI implica incrementar sus competencias en el manejo de información, medios y tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para que sean capaces de desenvolverse eficientemente en la sociedad de la información. (MINEDU, 2017)

1.1.10 Mejoras en la calidad de servicio educativo con respecto del JER al JEC.

Se amplía el horario de 35 a 45 horas pedagógicas semanales con la finalidad de la mejora integral de los aprendizajes. Estas 10 horas semanales adicionales se distribuyen principalmente en las áreas curriculares de Comunicación, Matemática, inglés y Educación para el Trabajo, donde la propuesta pedagógica integra el uso de tecnologías con estrategias de acompañamiento y de refuerzo pedagógico.

En gestión, los y las directores(as) son seleccionados competitivamente y por medio de plaza orgánica; se implementa un nuevo organigrama en las escuelas con coordinadores pedagógicos y de tutoría, apoyo educativo y tecnológico.

Brinda capacitaciones intensivas a los y las docentes, a través de programas de formación, con acompañantes que visitan las escuelas para mejorar la práctica docente, sesiones de aprendizajes, materiales de orientación pedagógica y aumento salarial hasta en 25%.

Mejora la infraestructura de las escuelas dotándolas de laptops con software educativo, conectividad a internet, kits de infraestructura y mobiliario. (MINEDU, 2014b)

1.1.11 El JEC por Dimensiones.

1.1.11.1 Dimensión N° 1: Características del Modelo de Servicio Educativo JEC.

- Una gestión del sistema educativo que genera igualdad de oportunidades implementando la jornada escolar completa con 45 horas pedagógicas semanales, para mejorar la calidad de los procesos pedagógicos y ampliar las oportunidades de aprendizaje.
- Una gestión escolar centrada en los aprendizajes y el desarrollo institucional, reestructurando la organización de las IIEE de educación secundaria para que, con apertura a las familias y comunidad, gestionan aprendizajes, se autoevalúan de manera continua aprendan de su experiencia y toman decisiones con autonomía.
- Acompañamiento a los estudiantes que permiten atender sus necesidades socioemocionales y cognitivas a lo largo de su trayectoria escolar, sobre la base de un clima de confianza y relaciones horizontales entre el tutor y los adolescentes.
- Un protagonismo estudiantil, a través de espacios y autónomos para que opinen, decidan, propongan y actúen en forma organizada.

- Una convivencia inclusiva, acogedora y colaborativa que genere un clima escolar favorable para mejorar los aprendizajes.
- Una gestión de procesos pedagógicos de calidad centrados en el sujeto y su contexto que permite a los estudiantes comprender y actuar en la complejidad de la realidad, solucionando los problemas de la vida cotidiana y aprovechando las oportunidades para su desarrollo en el ámbito personal, familiar, social, laboral, académico y económico productivo.
- Participación de la familia y de la comunidad en los procesos pedagógicos que desarrolla la IE. (MINEDU, 2015a)

Artículo N° 8 de la ley N° 28044, la ley General de Educación, modelo de jornada Escolar. Lima, Perú.

1.1.11.2 Dimensión N° 2: Componente Pedagógico.

Comprende la reestructuración y mejora de la enseñanza de manera integral dadas a los adolescentes para su formación personal y profesional a través de:

- Acompañamiento mediante la atención de tutoría integral y reforzamiento pedagógico, involucrando la participación de los padres de familia.
- Aplicación de metodologías alternativas e integración curricular de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) mediante equipos de uso educativo, softwares y licencias de programas educativos, acceso a plataformas y conectividad a Internet.
- Programa Blended en inglés con incremento de horas, formación docente y recursos educativos, así como sesiones “uno a uno” de interacción estudiante computador/software.
- Educación para el trabajo: combinación de la formación técnica específica con el desarrollo de competencias para la empleabilidad y

habilidades socioemocionales, poniendo énfasis en el manejo de las TIC. (MINEDU, 2015a)

1.1.11.3 Dimensión N° 3: Componente de Gestión.

Comprende la configuración de la organización y el funcionamiento de la institución educativa para generar condiciones óptimas que conduzcan al logro de aprendizajes y a la calidad del servicio educativo, identificándose los siguientes procesos básicos:

- Desarrollo pedagógico, que se constituye en la acción educativa que articula procesos, actividades, recursos educativos, espacios y a los actores de la comunidad escolar.
- Dirección y liderazgo, que se define como el conjunto de acciones y tareas que emprende el colectivo escolar para constituirse en una organización que aprende, planifica participativamente y promueve compromisos para lograr mejores resultados de los aprendizajes.
- Convivencia y participación, que se desarrolla a través del Sistema de Acción Tutorial Integral para la atención de un conjunto de aspectos vinculados con la formación del estudiante en sus dimensiones: académica, personal-familiar y socio comunitario. (MINEDU, 2015a)

1.1.11.4 Dimensión N° 4: Componente de Soporte

Comprende el fortalecimiento del desempeño de los directivos y docentes de las escuelas JEC, así como la mejora en la infraestructura a través de:

- Cursos, talleres y capacitaciones virtuales para el fortalecimiento de las capacidades del equipo directivo, de los docentes y del personal de apoyo pedagógico.
- Acompañamiento permanente al docente en la elaboración de unidades pedagógicas y sesiones de aprendizaje.
- Capacitación en metodologías alternativas y acceso a una plataforma virtual.

- Acompañamiento a directores en el monitoreo y coordinación entre las instancias de gestión descentralizada.
- Equipamiento y dotación de recursos tecnológicos y conectividad a Internet.
- Reposición de mobiliario para las aulas y mantenimiento de los servicios higiénicos.
- Implementación progresiva de aulas funcionales con recursos educativos especializados. (MINEDU, 2017)

1.1.12 Políticas del JEC.

La nueva política curricular busca consolidar un camino, iniciado hace varias décadas, para dejar atrás una enseñanza memorística y repetitiva. Se propone avanzar al logro de ocho aprendizajes fundamentales, que exigen el desarrollo de la capacidad de pensar y actuar sobre distintos campos de la realidad. Todos ellos demandan competencias en el ámbito del desarrollo personal, la ciudadanía, la comunicación, la matemática, las ciencias, el arte y el emprendimiento, así como por el desarrollo y el cuidado del cuerpo.

El Ministerio de Educación trabaja para que el sistema escolar se oriente en esa dirección, colocando los aprendizajes al centro de su preocupación, dotando a las escuelas de material educativo de calidad, pertinente a la diversidad cultural y lingüística, involucrando a los padres de familia como socios principales, priorizando las necesidades de las escuelas más pobres, y desarrollando en docentes y directores las competencias requeridas. (MINEDU, 2017)

1.1.13 Estructura organizacional del JEC.

La organización escolar responde a la necesidad de ordenar los elementos y factores que comprenden el servicio educativo. La Jornada Escolar Completa requiere que las instituciones educativas tengan una estructura articulada y funcional, asegurando el compromiso de toda la comunidad educativa de esta manera se promoverá el protagonismo estudiantil con apoyo de los directivos, docentes, administrativos y entre otros, logrando el éxito propuesto en educación. (MINEDU, 2014a)

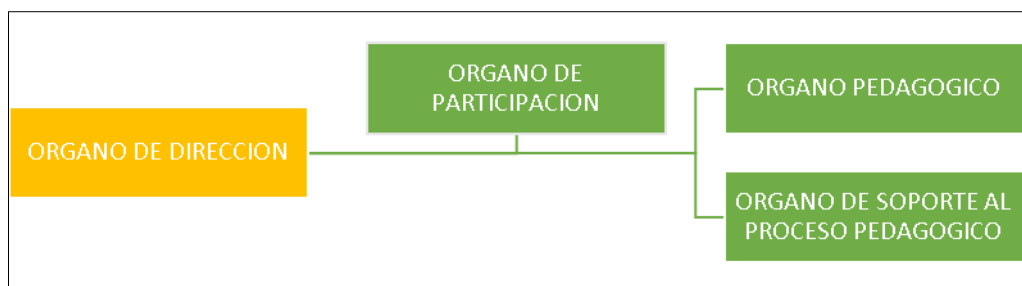


Figura 2. Estructura organizacional del JEC

Órgano de Dirección: Constituido por el Director y el Subdirector en los casos que corresponda. Es el órgano encargado de la conducción de la I.E. mediante el ejercicio del liderazgo pedagógico, los procesos básicos de gestión a través de un estilo de gobierno democrático, horizontal y transformacional, además está integrado por los coordinadores pedagógicos, coordinador de tutoría, coordinador de innovación y soporte tecnológico y el coordinador administrativo y de recursos educativos.

Órgano Pedagógico: Constituido por todos los coordinadores de las áreas curriculares de tutoría y soporte tecnológico. Es el órgano que garantiza la efectividad del proceso pedagógico, quienes se capacitan y actualizan constantemente para asegurar el logro de los aprendizajes establecidos en el currículo. El equipo crea espacios de reflexión pedagógica, evaluación y autoevaluación sistemática y permanente, promoviendo la interacción de profesores con estudiantes quienes son principales sujetos de trabajo pedagógico.

Órgano de Soporte al Proceso Pedagógico: Constituido por el coordinador administrativo y de recursos educativos, quien articula la labor del psicólogo, secretaria, personal de mantenimiento y vigilancia de la I.E. Realizando acciones que contribuyen a los procesos pedagógicos y administrativos con calidad y eficiencia.

Órgano de Participación: Es el órgano de participación, concertación y vigilancia, promocionando una gestión transparente y eficaz, integrando a todos los actores educativos (estudiantes, padres y madres de familia y otros). (MINEDU, 2014)

1.2 Antecedentes.

1.2.1 De carácter internacional.

En esta oportunidad se pone a consideración como antecedente a Morales, Galán y Pérez (2017). En un estudio de tipo cualitativo del contexto español se propuso analizar y evaluar los actuales modelos de Jornada Escolar (continua y partida) en relación con la organización general del centro, el proyecto educativo y el contexto de los centros en función de la percepción de los expertos y los miembros de la comunidad educativa (profesores, estudiantes, padres y PAS). En el estudio presenta las conclusiones siguientes: aquellos profesores que trabajan en centros con jornada continua valoran mucho más ésta que la jornada partida en cuanto al bienestar que aporta al alumnado y familias; mientras que los que trabajan en la jornada partida también coinciden en señalar –aunque con menor intensidad- que la jornada continua es preferible para los estudiantes y sus familias; el colectivo de familias, en general, valora mejor la jornada escolar partida, por razones de acomodación a sus horarios laborales y a los horarios escolares de sus hijos, aunque hay matices en aspectos tan diversos como la innovación y el rendimiento escolar o el clima de centro; las familias que tienen menos capacidad económica para acceder a actividades extraescolares pagadas fuera del centro han visto cómo el cierre del mismo por las tardes ha obligado a sus hijos a permanecer en casa o en la calle, lo que posibilita influencias desaconsejables, esencialmente en barrios marginales de exclusión social, a la vez que un mal uso del tiempo, puesto que el alumnado suele invertirlo en ver más televisión o utilizar video consolas y ordenadores sin utilidad educativa; el Personal de Administración y Servicios presenta mayor inclinación hacia el modelo de jornada escolar continuo, aunque aparecen excepciones en las cuales se valora más la jornada partida, curiosamente en aspectos que afectan al profesorado y no al Personal de Administración y Servicios (PAS); los equipos directivos que permanecen con la jornada partida han señalado que en momentos determinados sufrieron presión por parte de las familias interesadas en el cambio hacia la jornada continua y que los profesores, aunque en muchos casos no lo manifestaron directamente, fueron en mayor número partidarios de la jornada continua por razones de acomodación de su vida familiar y de ocio con su vida laboral. Afirman, además, que los profesores en jornada partida se quejan de pasar

demasiadas horas en el centro y de falta de tiempo para corregir y preparar sus clases.

Por otro lado la investigación de (Arzola & María, 2011) en su estudio de carácter exploratorio concluye que, el tiempo adicional en las aulas, debido a la implementación de la JEC, no se ha traducido en una mejora importante del rendimiento escolar. Esta evidencia debe constituir un insumo para la evaluación y mejora de una política pública que sigue involucrando un presupuesto importante. En este sentido, también se deben incorporar otros antecedentes, como el impacto positivo que tendría la JEC en otros aspectos sociales, más allá de aprendizaje.

Se considera también a Orellana & Morales (2009) en su investigación de tipo cuantitativo se propusieron indagar cuáles son las instancias de participación de los y las estudiantes de algunos establecimientos municipales de Estación Central, en relación a la organización, implementación y evaluación de los talleres implementados en el contexto de la Jornada Escolar Completa; arribando a las conclusiones siguientes: en los las jóvenes requiere generar que las y los estudiantes estén dispuestos y motivados para participar en no sólo ser incluirlos en la elección de talleres, actividades recreativas, visitas externas presentes en la JEC, sino, además, incorporarse en los ajustes curriculares de los establecimientos, necesarios para desarrollar desde una participación social de un currículo democrático; por otro lado, se plantea la necesidad que las y los docentes estén dispuestos generar y entregar espacios con un alto grado de participación en conjunto con los estudiantes. Además, la gestión directiva y curricular se debe centrar, utilizando elementos de la concepción sociocrítica de la educación, colocando al estudiante constantemente en contacto crítico con la realidad, empezando por las más próximas, para evidenciar sus contradicciones y provocar así la necesidad de actuar sobre ella para cambiarla.

Por otro lado en su estudio de tipo exploratorio presenta las conclusiones siguientes: En Chile, se ha tendido a proponer una JEC donde la situación educativa se ha concentrado en el tiempo cronológico adicional, sin prestar atención a los 24 espacios necesarios para que ese tiempo sea enriquecido, diversificado e imaginado, el riesgo es que el escenario de transformación

propuesto tanto por la JEC como por la reforma curricular se esté convirtiendo más en un discurso que en una realidad. Además, se debe fomentar una mayor participación de los actores escolares para la construcción colectiva de proyectos de Jornada Completa, donde la reorganización del tiempo escolar debe ser realizada a partir de la mirada crítica del cuerpo docente y atendiendo a los intereses y necesidades de los estudiantes y sus familias.

En un informe de investigación de (DESUC, 2005) hace referencia de conclusiones siguientes: Se constata una percepción general positiva de los docentes sobre los alumnos y el desarrollo de sus capacidades, principalmente en las áreas artística, deportiva, manejo de tecnología y computación, formación valórica y capacidad de superación personal. Las áreas de desarrollo que se perciben relativamente más débiles son los conocimientos y habilidades en matemáticas, lenguaje y el dominio del inglés. De acuerdo con los docentes, existe una variedad de factores que limitan el aprendizaje de los alumnos; estos factores provienen de la familia (baja escolaridad, falta de compromiso y apoyo, mala situación económica), del entorno sociocultural que rodea a los alumnos, de características de los propios alumnos (insuficiente dedicación, bajo nivel de desarrollo al ingresar al establecimiento), falta de tiempo e insuficientes incentivos para los profesores. Los docentes evalúan positivamente la situación actual de los establecimientos en términos de calidad del cuerpo docente, gestión directiva, clima organizacional, condiciones de trabajo y motivación de los docentes. Los aspectos más débiles institucionalmente son la participación de los padres y la disciplina escolar. Los docentes perciben abrumadoramente (88%) como buena o muy buena la calidad de la educación JEC que se está brindando. También los padres poseen la misma opinión (74%). El grado de acuerdo con la JEC es alto, el 77% de los docentes se manifiestan de acuerdo o muy de acuerdo con ella; para los padres, la JEC significa más tiempo del pupilo en el colegio (50%) y más horas de clases; para los alumnos, estar más horas en el colegio (53%), un aumento de horas para ramos más importantes.

En un estudio de tipo básico (Romero, 2004) de enfoque cualitativo y desde la opinión de docentes y estudiantes de una institución educativa JEC concluye que, existe una inadecuada organización del tiempo escolar, el tema de alimentación escolar es pésimo, puesto que no existe un comedor escolar para la atención de

los estudiantes; por otro lado, en las actuales condiciones en que se trabaja, con 45 alumnos por curso, con carencia de espacios educativos alternativos a la sala de clase, no se puede generar y desarrollar estrategias de aprendizaje acorde al desarrollo de habilidades necesarias a las demandas del mundo actual. Además, el trabajo con tiza y pizarrón y clases expositivas siguen siendo las prácticas más cotidianas. Finalmente, refiere que La infraestructura y equipamiento básico que permita desarrollar los diversos aspectos de la reforma educacional, son uno de los temas más críticos presentados en esta investigación. Tanto, alumnos como profesores, expresan la falta de implementos básicos en relación con el número de estudiantes del establecimiento, recursos pedagógicos, espacios educativos distintos a la sala de clases, áreas de esparcimiento, lugares donde almorzar, baños higiénicos, duchas etc., los que, en su conjunto, estarían afectando directamente a otros aspectos esenciales de la reforma educacional y al logro de los objetivos de la JEC.

1.2.2 De carácter Nacional.

Se considero la investigación de tipo descriptivo de (Rojas & Ramos, 2017) donde concluyen que: el tipo de modalidad de Jornada Escolar Completa y Jornada Escolar Regular no influye en el estrés académico de los estudiantes; Hubo diferencias en cuanto a variables como estrés académico, percepción del nivel de estrés y síntomas, no obstante, dichas diferencias no fueron significativas; los estresores académicos difieren significativamente respecto a los alumnos de JEC y JER; y las estrategias de afrontamiento difieren significativamente respecto a los alumnos de JEC y JER.

Otro de autor conocedor de este modelo educativo es Reque (2016) en su estudio de carácter cualitativo manifiesta que, en el MINEDU, a partir del cambio de gestión ministerial en el 2013, se identifica la necesidad de monitorear y evaluar la política pública del sector y esto coincide con la presencia de actores que apuestan por la incorporación del seguimiento y evaluación como elemento para la planificación y presupuesto, por ello se crean las coordinaciones de seguimiento y evaluación en PLANMED, las cuales pasarían a ser las oficinas de seguimiento y evaluación.

Así también se tomó en cuenta a (Agüero, 2016) En un estudio exploratorio, respecto del funcionamiento del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa en el Perú concluye que, en su primer año de implementación, la Jornada Escolar Completa, ha logrado aumentar el rendimiento de los alumnos en escuelas públicas medido a través de pruebas estandarizadas. A partir de una evaluación rigurosa de la JEC, se muestra efectos positivos e inobjetable, en matemáticas. En comunicación los efectos son también positivos, aunque menos estables. Si bien otras intervenciones en América Latina han mostrado efectos positivos, estos tienden a ser pequeños y no sorprende que algunos autores cuestionen la aplicación de este tipo de intervenciones dados sus elevados costos. Por ejemplo, Holland et al (2014) discuten si estos logros se pueden obtener con otro tipo de intervenciones de menor costo. Más aún, una revisión de la literatura muestra que, en muchos casos, las metodologías utilizadas para la evaluación de estas intervenciones dificultan la validación de los efectos encontrados dada su diseño no experimental. En este contexto, la evaluación de la JEC constituye una contribución única. Primero, a diferencia de los trabajos existentes, se cuenta con una metodología rigurosa cuyos supuestos se validan con los datos. El hecho que la probabilidad de pertenecer a la JEC tenga una discontinuidad para los colegios secundarios con ocho secciones permite utilizar una regresión discontinua. Esto, sumado a que las otras variables (predeterminadas) son continuas alrededor del umbral, facilita una estimación sólida de esta intervención. El diseño de RD implica que la JEC tiene un impacto sobre los rendimientos si se observa una discontinuidad en estos comparando las escuelas con siete y ocho secciones. En matemáticas, estas discontinuidades son robustas a todas las pruebas hechas en este reporte.

Finalmente se considera a, Yupanqui (2012) en su estudio de tipo descriptivo correlacional, nos da a conocer como objetivo principal de su trabajo es “El grado de motivación y su repercusión en la satisfacción laboral de su práctica pedagógica en docentes de la institución educativa secundaria Colibrí de la ciudad de Juliaca- 2012”.obteniendo los siguientes resultados ,que existe una relación significativa entre La motivación y la satisfacción laboral en este caso de docentes en un nivel de significancia del 5 %.

Sugiriendo así que se considere de igual importancia el bienestar de los estudiantes, los docentes y todo el personal que labora en la Institución Educativa para una educación de calidad.

1.3 Glosario de términos.

- **Jornada:** Día, periodo de tiempo de 24 horas, Duración del trabajo diario de las personas, Reunión a la que acude gente interesada en un tema en concreto.
- **Satisfacción:** Es la Acción de satisfacer y en primer lugar hay que procurar la satisfacción de nuestras necesidades”, Sentimiento de bienestar
- **Reforma Educativa;** Por reforma se entiende a aquel cambio que se propone, proyecta o bien se ejecuta sobre determinada cuestión con el objetivo de conseguir una innovación o una mejora en el rendimiento, la presentación, entre otras cuestiones. La reforma propone un cambio paulatino, progresivo en las estructuras de una determinada organización. Básicamente se producen algunos ajustes en aquellos aspectos que no están bien, que no funcionan correctamente, y se mantienen aquellos que sí lo hacen, por ello mismo debemos aclarar que la reforma no implica un cambio radical, total, absoluto de algo.
- **Implementación:** La palabra implementar permite expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o misión, en otras alternativas. La de implementar es una palabra que forma parte de nuestro lenguaje cotidiano y que entonces como tal la solemos emplear en diversos contextos y ámbitos.
- **Calidad:** Significa el conjunto de las cualidades. Cuando se dice que una persona es buena calidad, se da a entender que posee todas las cualidades que constituyen un ser humano bueno. Por esta razón llamamos calidad.
- **Evaluación:** Se denomina evaluación al proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidor.

1.4 Sistema de variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTOS	
Nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno, 2018.	Dimensión 1: Características del modelo de servicio educativo JEC.	I1. Considera de positivo la implementación de políticas del modelo de servicio educativo JEC, por parte del MINEDU.	1,9	Encuesta Escalas: -Muy insatisfecho - Insatisfecho -Aceptable -Satisfecho -Muy satisfecho	
		I2. Conoce los componentes del modelo de servicio educativo JEC.	2,4		
		I3. Conoce las funciones y deberes y deberes del personal de la I.E. con JEC.	3,6		
		I4. Diferencia las características de una I.E. con Modelo de Servicio Educativo Jornada Escolar Completa de otra con Jornada Escolar Simple.	5,8		
		I5. Aprueba la gestión del director de la I.E. con JEC.	7,10		
	Dimensión 2: Componente Pedagógico	II1. Conoce perfectamente las características del componente pedagógico JEC.	13,11	Encuesta Escalas: -Muy insatisfecho - Insatisfecho -Aceptable -Satisfecho -Muy satisfecho	
		II2. Plantea una propuesta para la implementación del componente pedagógico del Modelo de Servicio Educativo en su I.E.	12,20		
		II3. Explica las funciones y deberes docentes del personal de la I.E. con JEC.	14,18		
		II4. Existe motivación para el desarrollo de la gestión pedagógica de la I.E.	15,17		
		II5. Considera de positivo, el currículo de formación de los estudiantes de la I.E. con JEC.	16,19		
	Dimensión 3:	III1. Explica el componente de gestión proponiendo la nueva organización de la I.E.	21,30	Encuesta Escalas:	
	Componente de Gestión	Componente de Gestión	III2. Expresa su satisfacción por la buena gestión institucional.	22,28	-Muy insatisfecho - Insatisfecho -Aceptable -Satisfecho -Muy satisfecho
			III3. Considera las instrucciones de parte de las autoridades educativas.	23,24	
			III4. Recibe información de como desempeña el trabajo en la I.E. con JEC.	25,26	
			III5. Existe comunicación asertiva y positiva entre todo el personal.	27,29	
IV1. Explica los aspectos del componente de soporte del modelo de Servicio Educativo Jornada Escolar Completa.			31,33	Encuesta Escalas: -Muy insatisfecho - Insatisfecho -Aceptable -Satisfecho -Muy satisfecho	
IV2. Reconoce la importancia del componente de soporte para impulsar los ejes de intervención del componente pedagógico.		32,40			
IV3. Demuestra su disconformidad frente a la realidad educativa de la I.E. con JEC.		34,39			
IV4. Considera de positivo la gestión del administrador de la I.E. con JEC.		35,38			
IV5. Identifica las zonas de riesgo de la infraestructura de la I.E. con JEC.		36,37			
Dimensión 4: Componente de Soporte					

Fuente: Marco teórico

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.1 Definición del problema.

El sistema educativo en el Perú aún no ha resuelto el problema de cobertura en la educación básica regular dándose así resultados nacionales de nivel de aprendizaje muy bajos, en secundaria estas cifras son preocupantes. Así, encontramos que al concluir la secundaria sólo un 3% aprueba en Matemática y un 10% en Comprensión de Textos.

Frente a toda esta problemática, el Estado ha ido implementando políticas educativas tal es el caso que en el 2015 se empezó con la ejecución del modelo de servicio educativo jornada escolar completa.

El cual tiene como objetivo mantener a los estudiantes en el establecimiento educativo un número importante de horas dado que, en muchos hogares no había quien los atendiera y eran fáciles presas de las drogas y otras situaciones complicadas.

Pero el MINEDU, al parecer no ha considerado como importante el nivel de satisfacción laboral de todos los integrantes de una institución JEC, donde se ha observado que hay poco estímulo y motivación según el cargo que desempeña y en consecuencia un rendimiento laboral regular. (MINEDU,2014)

Entonces hace falta dar una mirada integral cuando se quiere lograr cambios significativos en este caso mejorar la calidad educativa a nivel nacional, un sistema que considere muy bien al estudiante y la vez también a los profesionales que día a día conviven y trabajan en estas instituciones JEC.

Seguidamente nace la necesidad de conocer la satisfacción laboral de cada integrante desde su cargo laboral en la I.E.S. Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno, para tener un diagnóstico de la realidad y situación laboral en este modelo educativo JEC.

2.2 Enunciado del problema.

2.2.1 Problema General.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno en el 2018?

2.2.2 Problemas Específicos.

A. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal según su condición laboral?

B. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal según las dimensiones del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa?

2.3 Justificación.

En la EBR, específicamente en el nivel secundario del Perú, nuestro (as) estudiantes, menores de 18 años, representan el 35% de la población total del país. Cifra muy considerable quienes prontamente serán los protagonistas y actores del desarrollo y progreso de nuestra sociedad.

Es por ello por lo que el Ministerio de educación ya en los últimos años ha ido implementado políticas educativas con el fin de mejorar la calidad del servicio educativo para estar en los estándares positivos en América Latina y el mundo, es así el caso de las Instituciones Educativas JEC en secundaria. (MINEDU, 2015)

De ahí resulta importante conocer la realidad de los efectos y/o resultados en varios aspectos de este modelo educativo y en esta oportunidad es el nivel de satisfacción laboral del modelo de Servicio Educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco específicamente en Puno, que labora día a día para el bienestar de la juventud estudiantil.

En este contexto es necesario tomar en cuenta no solamente a los estudiantes que son el centro de la educación sino también a todo el personal que labora en dicha institución educativa.

Siendo consiente que el bienestar y grado de satisfacción laboral positivo de los entes que interactúan con los estudiantes es importante para que puedan ejercer su labor profesional de manera óptima logrando así los objetivos trazados por el MINEDU.

2.4 Objetivos.

2.4.1 Objetivo General.

Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral del Modelo de Servicio Educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno en el 2018.

2.4.2 Objetivos Específicos.

- A. Identificar el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal según la función que cumplen.
- B. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal según las dimensiones del Modelo de Servicio Educativo Jornada Escolar Completa.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1 Lugar de estudio.

La presente investigación descriptiva se realizó en la I.E.S. G.U.E. San Juan Bosco del distrito de Puno, Provincia de Puno, región de Puno, 2018

3.2 Población.

La población está conformada por todo el personal que labora en la institución educativa (directivos, docentes, auxiliares, personal de servicio, personal CAS, coordinadores y jefes de taller) de la G.U.E. San Juan Bosco de la ciudad de Puno, siendo un total de 68.

Tabla 1

Personal total que labora en el G.U.E San Juan Bosco – Puno 2018

PERSONAL QUE LABORA EN SAN JUAN BOSCO – PUNO-2018	
Personal directivo	2
Coordinadores y jefes de taller	7
Docentes	37
Auxiliar de educación	2
Personal administrativo	12
Personal CAS	8
Total	68

Fuente: Directorio del personal que labora en la institución 2018

3.3 Tipo y diseño.

3.3.1 Tipo de investigación.

El presente trabajo es de tipo descriptivo, el propósito es describir situaciones y eventos del personal que labora en la institución, aquí no se manipula la variable solo existe un diagnóstico. (Carrasco, 2005)

3.3.2 Diseño de la investigación.

Es de diseño descriptivo y diagnóstico simple por que señala las características más sobresalientes de la variable de estudio, a través del cual se recoge información sobre “El Nivel De Satisfacción Laboral Del Modelo De Servicio Educativo Jornada Escolar Completa Del Personal De La Gran Unidad Escolar San Juan Bosco De Puno En El 2018”, para poder generar una idea global del objeto de estudio y así tomar decisiones.

Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

O: Observaciones e información recogida

3.4 Técnicas e Instrumentos de recojo de datos.

3.4.1 Técnica.

Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta por cuestionario directo donde se consideró las escalas, ya que el Investigador solo se limitó a entregar los cuestionarios de forma personal.

3.4.2 Instrumento.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario dirigido pre categorizado mediante las escalas que contiene alternativas excluyentes con un muy satisfecho, aceptable, insatisfecho y muy insatisfecho.

3.5 Diseño estadístico.

Se utilizó la estadística descriptiva para recolectar, describir y resumir la información que se obtuvo en la investigación y la estadística inferencial para describir los resultados en cuadros y gráficos de Excel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

En el capítulo IV se muestra los resultados del trabajo de investigación descriptiva, para determinar la variable (Nivel de Satisfacción laboral del modelo de servicio educativo JEC del personal de la I.E.). para de esta manera conocer la situación emocional en su contexto de trabajo y finalmente sacar conclusiones sobre su situación laboral en una institución educativa JEC.

Se utilizó como instrumento la encuesta por cuestionario directo el cual se efectuó según el capítulo III y cuadro de operacionalización de variables, los datos se presentan estadísticamente, finalmente se interpreta de manera ordenada cada cuadro en sus 4 dimensiones así mismo un cuadro general como resumen de todos los indicadores lo que conducen a las conclusiones y recomendaciones.

4.1 Nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno, 2018.

Tabla 2

Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal en general de la G.U.E San Juan Bosco de Puno, 2018

ESCALAS	Nº	%
Muy insatisfecho	00	00
Insatisfecho	14	21
Aceptable	35	51
Satisfecho	17	25
Muy satisfecho	02	03
Total	68	100

Fuente: Procesamiento de datos de la encuesta.

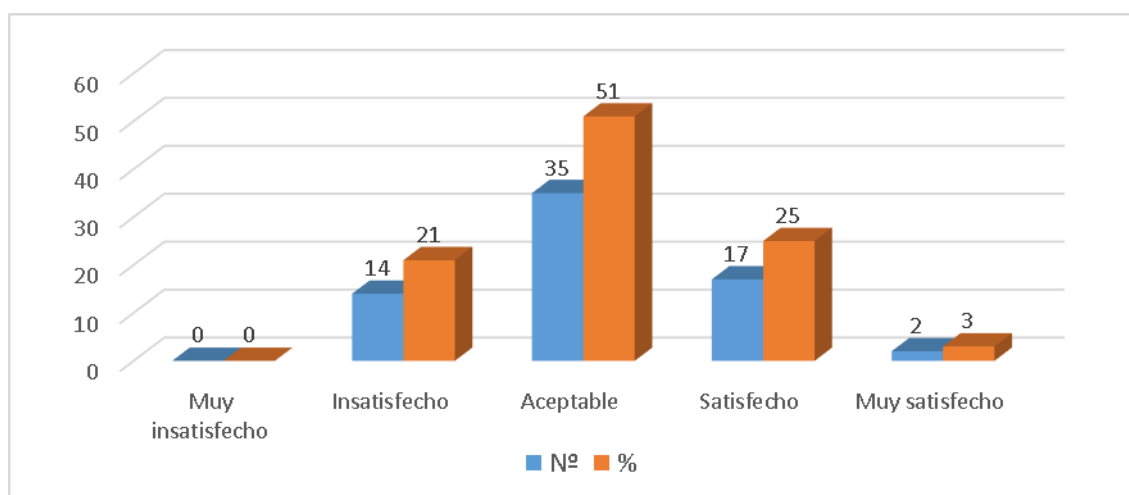


Figura 3. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal en general de la G.U.E San Juan Bosco de Puno, 2018

En la tabla 2 y figura 3 respectivamente se observa que, 35 (51%) personas entre directivos, docentes y administrativos de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se encuentran en el nivel ACEPTABLE, respecto a satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa; 17 (25%) de los mismos se hallan en el nivel SATISFECHO; mientras que 14 (21%) están en el nivel INSATISFECHO. Se deduce que, la mayoría del personal en general de esta institución educativa secundaria se hallan en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto a las políticas y normas de ejecución del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que implementa el Ministerio de Educación del Perú en instituciones educativas piloto del país y en especial en la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno.

4.1.1 Discusión I

Los resultados del estudio advierten que, la mayoría del personal en general que trabajan en la Institución Educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se ubican en el nivel ACEPTABLE, mostrando su conformidad respecto a las políticas y normas de ejecución del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que implementa el Ministerio de Educación del Perú, caso Puno. Estos resultados coinciden parcialmente con los de Agüero (2016), quien, en un estudio exploratorio, respecto del funcionamiento del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa en el Perú concluye que, en su primer año de implementación, la Jornada Escolar Completa, ha logrado aumentar

el rendimiento académico de los alumnos en escuelas públicas, medido a través de pruebas estandarizadas.

“La gestión de las escuelas ha sido asumida convencionalmente como una función básicamente administrativa, desligada de los aprendizajes, centrada en la formalidad de las normas y las rutinas de enseñanza, invariables en cada contexto; basada además en una estructura cerrada, compartimentada y piramidal, donde las decisiones y la información se concentran en la cúpula, manteniendo a docentes, padres de familia y estudiantes en un rol subordinado, y el control del orden a través de un sistema esencialmente punitivo. Este enfoque de la gestión escolar parte de la certeza de que la misión de la escuela es formar individuos que acepten y reproduzcan la cultura hegemónica, sus creencias, costumbres, modos de actuar y de pensar”. (Guerrero, 2012).

“El director y el consejo escolar ejercen liderazgo pedagógico y responsabilidad por los aprendizajes de los estudiantes y la calidad de los procesos pedagógicos. Existe una organización escolar en la que participan actores educativos: directivos, docentes, estudiantes, padres y madres de familia y líderes comunitarios, que funciona democráticamente y que centra su accionar en los aprendizajes”. (Ministerio de Educación Perú, 2012a).

La gestión actual del Ministerio de Educación del Perú asume como política priorizada el fortalecimiento de las instituciones educativas del nivel secundario en el marco de una gestión descentralizada, participativa, transparente y orientada a resultados en función del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa; en este contexto, es de importancia concebir la gestión escolar en la institución educativa de nivel básico como un sistema, como un conjunto de elementos que garanticen el logro de los propósitos institucionales, es decir, la mejora del aprendizaje de los discentes del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa.

DESUC (2005) en un estudio exploratorio precisa que, los docentes perciben abrumadoramente (88%) como buena o muy buena la calidad de la educación Jornada Escolar Completa que se está brindando. También los padres poseen la misma opinión (74%). El grado de acuerdo con la Jornada Escolar Completa es alto, el 77% de los docentes se manifiestan de acuerdo o muy de acuerdo con ella;

para los padres, la Jornada Escolar Completa significa más tiempo del pupilo en el colegio (50%).

Romero (2004) en un estudio de tipo básico con enfoque cualitativo y desde la opinión de docentes y estudiantes de una institución educativa Jornada Escolar Completa en contraposición a los resultados de este estudio manifiesta que, existe una inadecuada organización del tiempo escolar, el tema de alimentación escolar es pésimo, puesto que no existe un comedor escolar para la atención de los estudiantes; por otro lado, en las actuales condiciones en que se trabaja con 45 alumnos por curso, con carencia de espacios educativos alternativos a la sala de clase, no se puede generar y desarrollar estrategias de aprendizaje acorde al desarrollo de habilidades necesarias a las demandas del mundo actual.

La Jornada Escolar Completa es un modelo de servicio educativo que implementa el Ministerio de Educación del Perú a partir de 2015 al amparo de la Resolución Ministerial N° 451-2014-MINEDU; que entre otros aspectos tiene como propósito los siguientes: a) Una gestión del sistema educativo que genera igualdad de oportunidades implementando la jornada escolar completa con 45 horas pedagógicas semanales para mejorar la calidad de los procesos pedagógicos y ampliar las oportunidades de aprendizaje. B) Una gestión escolar centrada en los aprendizajes y el desarrollo institucional, reestructurando la organización de las instituciones educativas de secundaria para que, con apertura a las familias y comunidad, gestionen aprendizajes, se autoevalúen de manera continua, aprendan de su experiencia y tomen decisiones con autonomía. Y c) Acompañamiento a los discentes que permita atender sus necesidades socioemocionales y cognitivas a lo largo de su trayectoria escolar en base a un clima de confianza y relaciones horizontales entre el tutor y los adolescentes. En ese sentido, en la institución educativa con Jornada Escolar Completa se debe ejercer el liderazgo pedagógico.

4.2 Nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal, según la función que cumple.

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de directivos y coordinadores de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

ESCALAS	Nº	%
May insatisfecho	00	00
Insatisfecho	00	00
Aceptable	02	22
Satisfecho	06	67
Muy satisfecho	01	11
TOTAL	09	100

Fuente: Resultados de la encuesta.

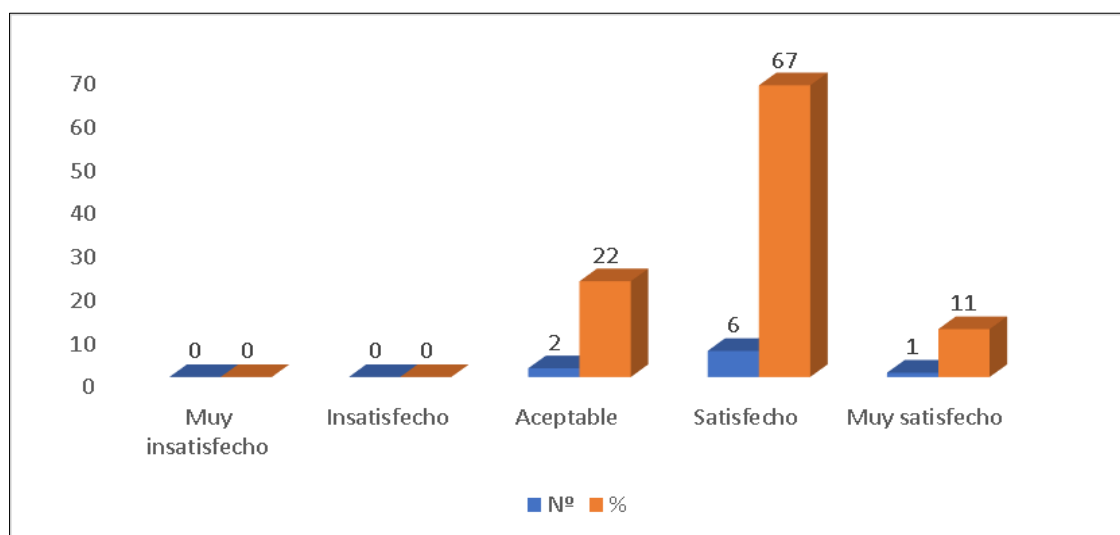


Figura 4. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de directivos y coordinadores de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

En la tabla 3 y figura 4 respectivamente se observa que, 6 (67%) personas entre directivos y coordinadores de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se hallan en el nivel SATISFECHO, respecto a satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa; 2 (22%) de los mismos se hallan en el nivel ACEPTABLE; mientras que 1 (11%) de ellos se ubican en el nivel MUY SATISFECHO. Se deduce que, la mayoría de los directivos y coordinadores de esta institución educativa secundaria con jornada escolar completa se hallan en el nivel SATISFECHO; es decir, muestran su satisfacción respecto a las políticas y normas de ejecución del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que se implementa en esta institución educativa por el Ministerio de Educación del Perú.

Tabla 4
Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de docentes de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

ESCALAS	Nº	%
Muy insatisfecho	00	00
Insatisfecho	10	28
Aceptable	21	58
Satisfecho	05	14
Muy satisfecho	00	00
Total	36	100

Fuente: Resultados de la encuesta.

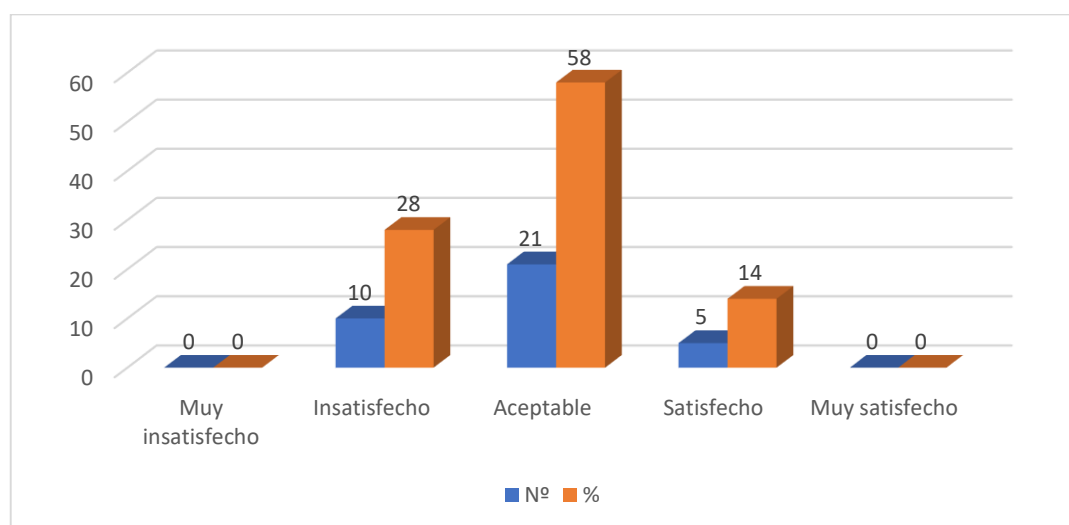


Figura 5. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de docentes de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

En la tabla 4 y figura 5 respectivamente se observa que, 21 (58%) de docentes de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se hallan en el nivel ACEPTABLE, respecto a satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa; 10 (28%) de los mismos se hallan en el nivel INSATISFECHO; mientras que 5 (14%) de ellos se ubican en el nivel SATISFECHO. Se deduce que, la mayoría de los docentes de esta institución educativa secundaria con jornada escolar completa se hallan en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto a las políticas y normas de ejecución del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que se implementa en esta institución educativa por el Ministerio de Educación del Perú.

4.2.1 Discusión 2

De acuerdo con los resultados presentados en las tablas 2 al 7 y figuras respectivamente que anteceden, se sabe que la mayoría del personal en general,

según su condición laboral de esta institución educativa secundaria se ubica en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto del servicio educativo Jornada Escolar Completa que funciona en la Gran Unidad escolar San Juan Bosco de Puno.

Según Morales, Galán y Perez (2017) en alguna medida concuerda con los resultados de su estudio con éste en el sentido que, aquellos profesores que trabajan en centros con jornada continua valoran mucho más ésta que la jornada partida en cuanto al bienestar que aporta al alumnado y familias; mientras que los que trabajan en la jornada partida también coinciden en señalar aunque con menor intensidad que la jornada continua es preferible para los estudiantes y sus familias; el colectivo de familias, en general, valora mejor la jornada escolar partida, por razones de acomodación a sus horarios laborales y a los horarios escolares de sus hijos, aunque hay matices en aspectos tan diversos como la innovación y el rendimiento escolar o el clima de centro; las familias que tienen menos capacidad económica para acceder a actividades extraescolares pagadas fuera del centro han visto cómo el cierre del mismo por las tardes ha obligado a sus hijos a permanecer en casa o en la calle, lo que posibilita influencias desaconsejables, esencialmente en barrios marginales de exclusión social, a la vez que un mal uso del tiempo, puesto que el alumnado suele invertirlo en ver más televisión o utilizar video consolas y ordenadores sin utilidad educativa; el personal de administración y servicios presenta mayor inclinación hacia el modelo de jornada escolar continuo, aunque aparecen excepciones en las cuales se valora más la jornada partida, curiosamente en aspectos que afectan al profesorado y no al personal de administración y servicios (PAS); los equipos directivos que permanecen con la jornada partida han señalado que en momentos determinados sufrieron presión por parte de las familias interesadas en el cambio hacia la jornada continua y que los profesores, aunque en muchos casos no lo manifestaron directamente, fueron en mayor número partidarios de la jornada continua por razones de acomodación de su vida familiar y de ocio con su vida laboral. Afirman, además, que los profesores en jornada partida se quejan de pasar demasiadas horas en el centro y de falta de tiempo para corregir y preparar sus clases.

Por otro lado, Reque (2016) en un estudio de carácter cualitativo manifiesta que, en el MINEDU a partir del cambio de gestión ministerial en el 2013, se identifica

la necesidad de monitorear y evaluar la política pública del sector y esto coincide con la presencia de actores que apuestan por la incorporación del seguimiento y evaluación como elemento para la planificación y presupuesto, por ello se crean las coordinaciones de seguimiento y evaluación en PLANMED, las cuales pasarían a ser las oficinas de seguimiento y evaluación.

Es importante destacar que la gestión escolar en base al modelo JEC son el conjunto de acciones que, fruto de la identificación de una necesidad, son sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, pensadas y realizadas por los miembros de la institución educativa, y que, además deben satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes.

Tabla 5

Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal administrativo de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

ESCALAS	Nº	%
Muy insatisfecho	00	00
Insatisfecho	03	21
Aceptable	07	50
Satisfecho	04	29
Muy satisfecho	00	00
TOTAL	14	100

Fuente: Resultados de la encuesta

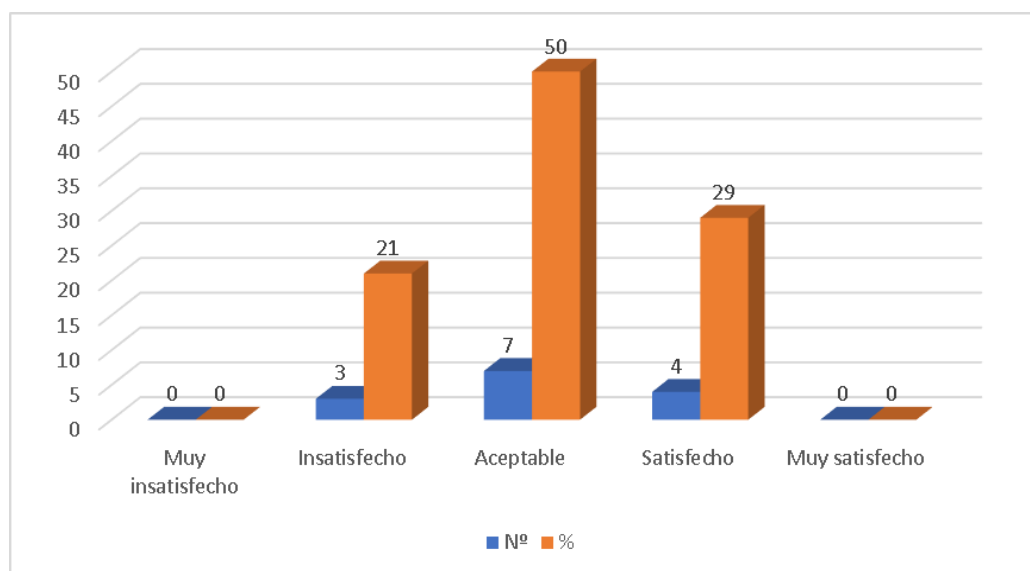


Figura 6. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal administrativo de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

En la tabla 5 y figura 6 respectivamente se observa que, 7 (50%) del personal administrativo de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se ubican en el nivel ACEPTABLE, respecto a satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa; 4 (29%) de los mismos se hallan en el nivel SATISFECHO; mientras que 3 (21%) de ellos se ubican en el nivel INSATISFECHO. Se deduce que, la mayoría del personal administrativo de esta institución educativa secundaria con jornada escolar completa se hallan en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto de las políticas y normas de ejecución del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que se implementa en esta institución educativa por el Ministerio de Educación del Perú.

Tabla 6
Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal CAS de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

ESCALAS	Nº	%
Muy insatisfecho	00	00
Insatisfecho	01	11
Aceptable	05	56
Satisfecho	02	22
Muy satisfecho	01	11
Total	09	100

Fuente: Resultados de la encuesta.

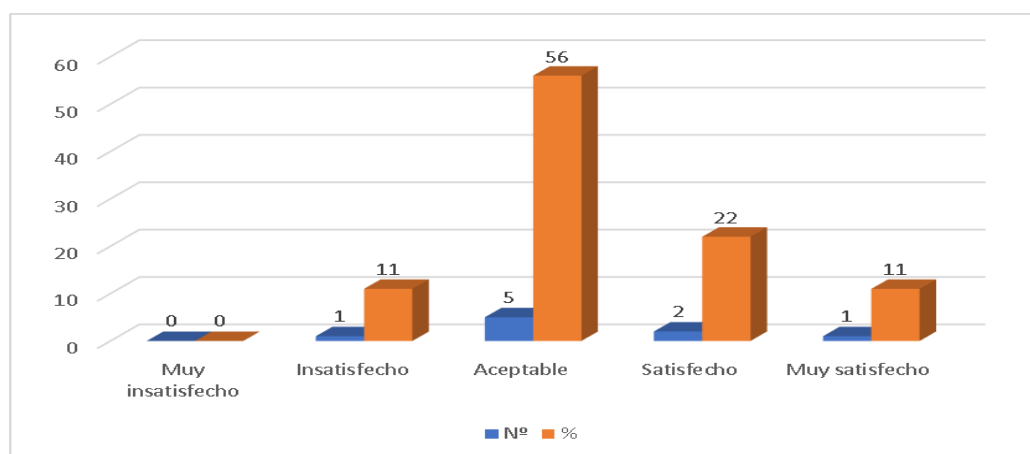


Figura 7. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC del personal CAS de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

En la tabla 6 y figura 7 respectivamente se observa que, 5 (56%) del personal CAS de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se hallan en el nivel ACEPTABLE, respecto a satisfacción laboral del modelo de servicio

educativo Jornada Escolar Completa; 2 (22%) de los mismos se hallan en el nivel SATISFECHO; mientras que 1 (11%) de ellos se ubican en el nivel MUY SATISFECHO. Se deduce que, la mayoría del personal CAS de esta institución educativa secundaria con jornada escolar completa se hallan en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto a las políticas y normas de ejecución del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que se implementa en esta institución educativa por parte del Ministerio de Educación del Perú.

Tabla 7
Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de la G.U.E San Juan Bosco de Puno – Comparativo General

Categorías	Directivos y Coordinadores		Docentes		Personal Administrativo		Personal CAS	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	10	28%	3	21%	1	11%
Aceptable	2	22%	21	58%	7	50%	5	56%
Satisfecho	6	67%	5	14%	4	29%	2	22%
Muy Satisfecho	1	11%	0	0%	0	0%	1	11%
TOTAL	9	100%	36	100%	14	100%	9	100%

Fuente: Resultados de la encuesta.

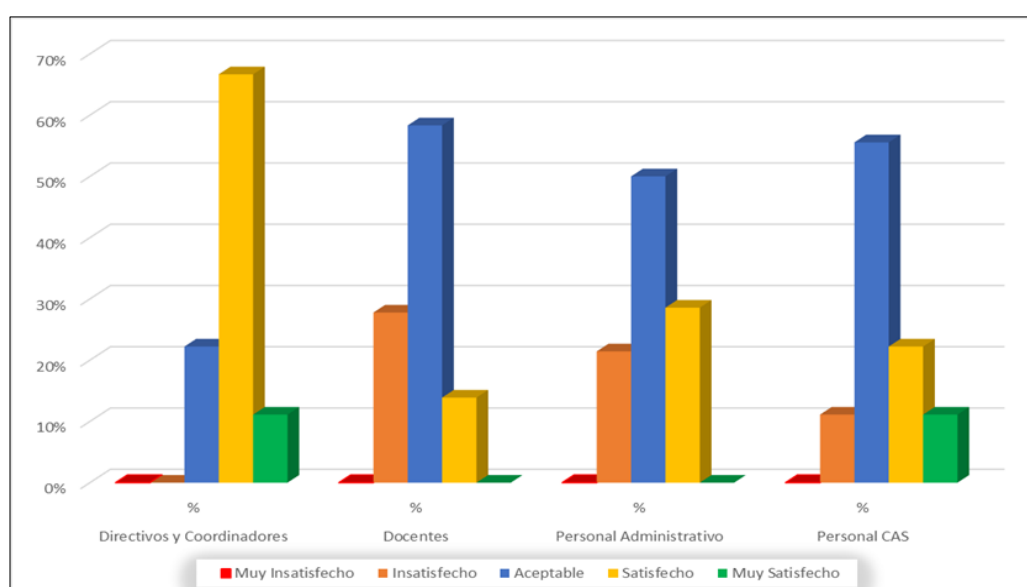


Figura 8. Nivel de satisfacción laboral del modelo JEC de la G.U.E San Juan Bosco de Puno – Comparativo General

En la tabla 7 y figura 8 respectivamente se ha realizado un comparativo general del personal de la Institución Educativa donde podemos observar que, en la escala INSATISFECHO/A, son 10 (28%) docentes que no se encuentran contentos respecto al modelo JEC, así también se observa que 3 (21%) del personal administrativo y 1(11%) del personal CAS los cuales son la minoría que se encuentran en la misma escala.

Mientras que, en la escala ACEPTABLE, lidera con 21 (58%) de docentes quienes aceptan de manera positiva la implementación del Modelo Servicio Educativo JEC, seguidamente con un 5(56%) del personal CAS en la mencionada escala, de igual maneral con un 7(50%) el personal administrativo y con 2 (22%) de los directivos y coordinadores.

Así mismo se observa que en la escala SATISFECHO/A, lidera con 6(67%) del personal directivo y coordinadores mayor respecto a 4(29%),2(22%) y 5 (14%) que son los demás entes que laboran en esta institución JEC.

Finalmente, en la escala MUY SATISFECHO/A, se puede observar que solo esta con un 1(11%) de los directivos /coordinadores y con un 1(11%) en el personal CAS, quienes no tienen ninguna objeción de este servicio educativo y por el contrario apoyan de manera positiva a la institución JEC.

En resumen, se puede observar que un gran porcentaje del personal en general considera como ACEPTABLE la implementación del Modelo de Servicio Educativo JEC, por ende, tienen una satisfacción laboral favorable en este contexto laboral de la institución educativa.

4.3 Nivel de satisfacción laboral del personal, según las dimensiones del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa.

a. Características del Modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa

Tabla 8

Nivel de satisfacción laboral de las características del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

CATEGORÍAS	Nº	%
Muy insatisfecho	00	00
Insatisfecho	12	18
Aceptable	37	54
Satisfecho	18	26
Muy satisfecho	01	02
Total	68	100

Fuente: Resultados de la encuesta

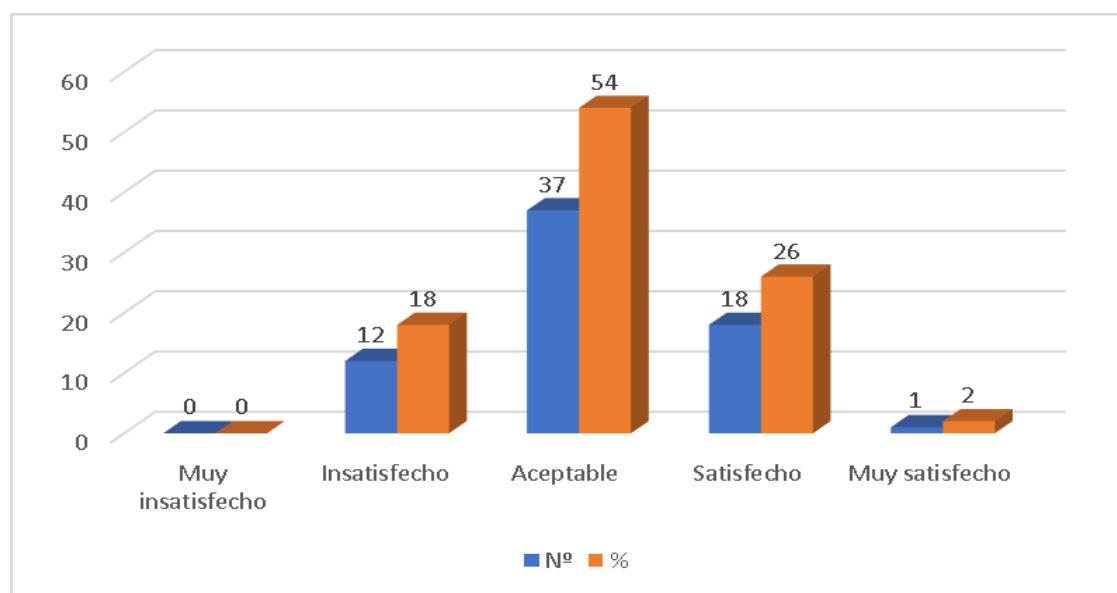


Figura 9. Nivel de satisfacción laboral de las características del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

En la tabla 8 y figura 9 respectivamente se observa que, 37 (54%) del personal en general de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se hallan en el nivel ACEPTABLE, respecto de satisfacción laboral de las CARACTERÍSTICAS del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa; 18 (26%) de los mismos se hallan en el nivel SATISFECHO; mientras que, 12 (18%) de ellos se ubican en el nivel INSATISFECHO. Se deduce que, la mayoría del personal de esta institución educativa

secundaria con jornada escolar completa se hallan en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto de las Características del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que se implementa en esta institución educativa por el Ministerio de Educación del Perú.

b. Componente Pedagógico del modelo de servicio educativo JEC.

Tabla 9

Nivel de satisfacción laboral, Componente pedagógico del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

NIVELES	Nº	%
Muy insatisfecho	00	00
Insatisfecho	16	23
Aceptable	34	50
Satisfecho	17	25
Muy satisfecho	01	02
Total	68	100

Fuente: Resultados de la encuesta

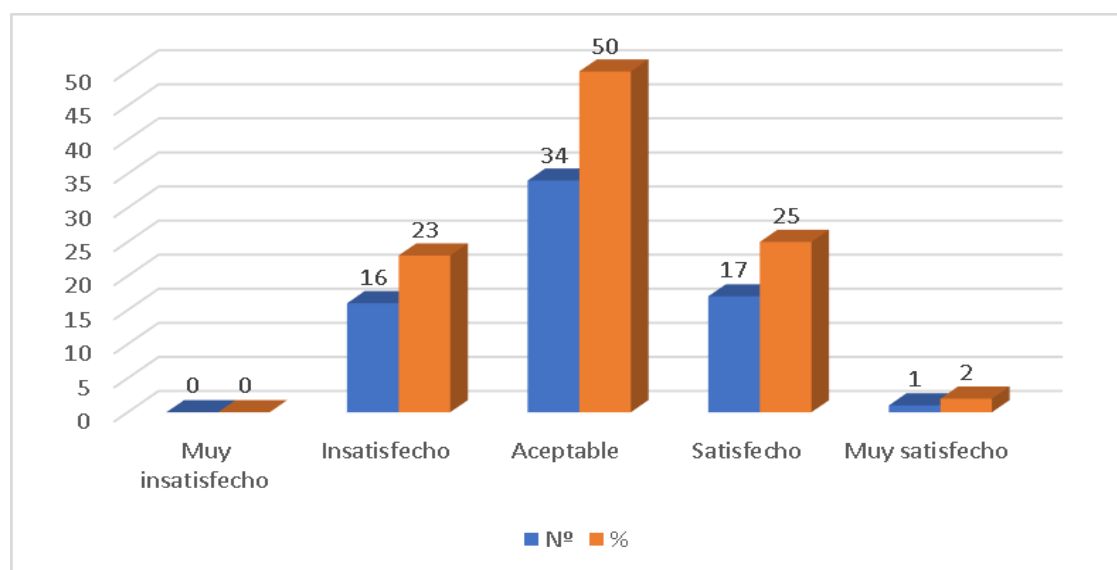


Figura 10. Nivel de satisfacción laboral, Componente pedagógico del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

En la tabla 9 y figura 10 respectivamente se observa que, 34 (50%) del personal en general de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se hallan en el nivel ACEPTABLE, respecto de satisfacción laboral del COMPONENTE PEDAGÓGICO del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa; 17 (25%) de los mismos se

hallan en el nivel SATISFECHO; mientras que, 16 (23%) de ellos se ubican en el nivel INSATISFECHO. Se deduce que, la mayoría del personal de esta institución educativa secundaria con jornada escolar completa se halla en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto al Componente Pedagógico del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa.

c. Componente de Gestión del modelo de servicio educativo JEC.

Tabla 10

Nivel de satisfacción laboral, Componente de gestión del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

NIVELES	Nº	%
Muy insatisfecho	00	00
Insatisfecho	17	25
Aceptable	33	49
Satisfecho	18	26
Muy satisfecho	00	00
Total	68	100

Fuente: Resultados de la encuesta.

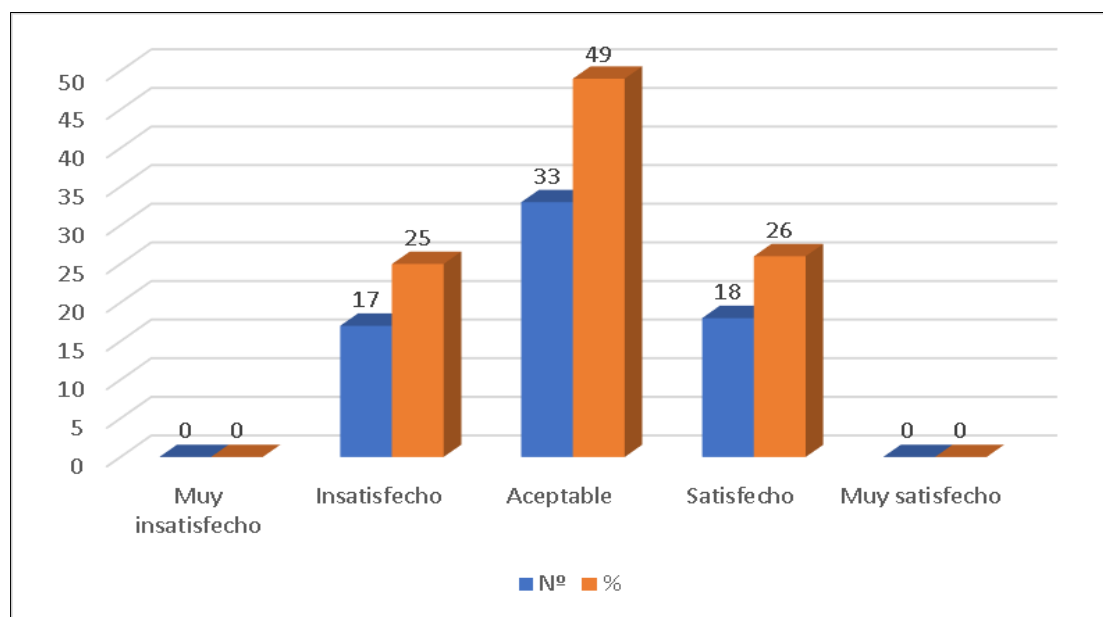


Figura 11. Nivel de satisfacción laboral, Componente de gestión del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

En la tabla 10 y figura 11 respectivamente se observa que, 33 (49%) del personal en general de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se hallan en el nivel ACEPTABLE, respecto al COMPONENTE DE GESTIÓN del modelo de servicio

educativo Jornada Escolar Completa; 18 (26%) de los mismos se hallan en el nivel SATISFECHO; mientras que, 17 (25%) de ellos se ubican en el nivel INSATISFECHO. Se deduce que, la mayoría del personal de esta institución educativa secundaria con jornada escolar completa se hallan en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto al Componente de Gestión del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que se implementa en esta institución educativa por el Ministerio de Educación del Perú.

d. Componente de Soporte del modelo de servicio educativo JEC.

Tabla 11

Nivel de satisfacción laboral, Componente de soporte del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno

NIVELES	Nº	%
Muy insatisfecho	00	00
Insatisfecho	15	22
Aceptable	35	51
Satisfecho	18	27
Muy satisfecho	00	00
Total	68	100

Fuente: Resultados de la encuesta

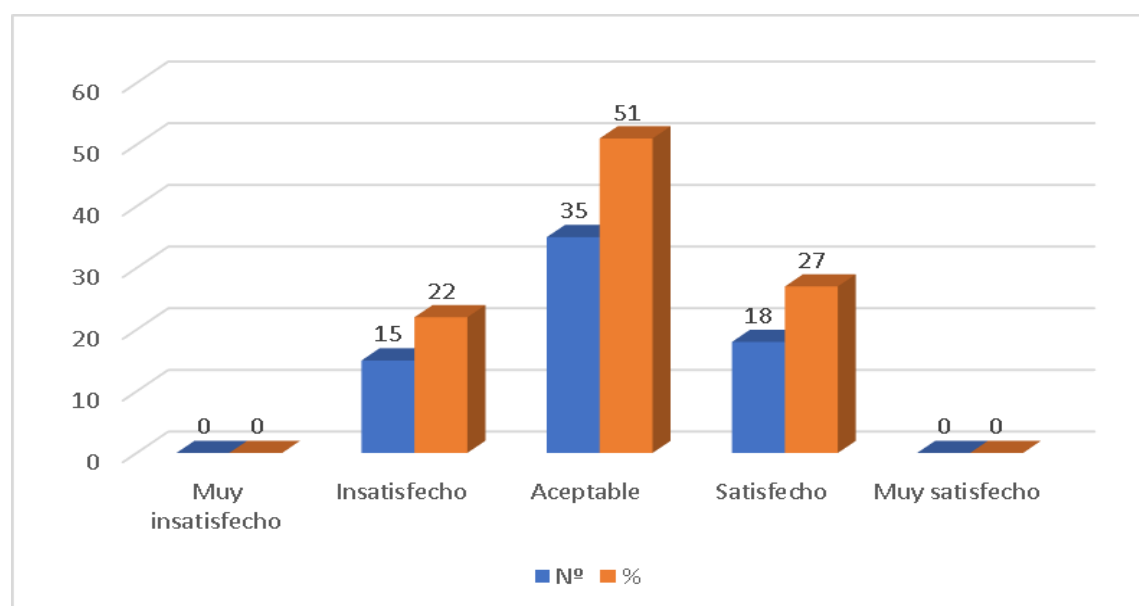


Figura 12. Nivel de satisfacción laboral, Componente de soporte del modelo JEC del personal de la G.U.E San Juan Bosco de Puno.

En la tabla 11 y figura 12 respectivamente se observa que, 35 (51%) del personal en general de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se hallan en el nivel ACEPTABLE, respecto de satisfacción laboral de del COMPONENTE DE SOPORTE del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa; 18 (27%) de los mismos se hallan en el nivel SATISFECHO; mientras que, 15 (22%) de ellos se ubican en el nivel INSATISFECHO. Se deduce que, la mayoría del personal de esta institución educativa secundaria con jornada escolar completa se hallan en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto al Componente de Soporte del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que se implementa en esta institución educativa por el Ministerio de Educación del Perú.

4.3.1 Discusión 3

Los resultados del estudio advierten que la mayoría del personal en general de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se hallan en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su nivel de aceptación, respecto a las políticas, normas, características y componentes de ejecución del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que se imparte en esta institución educativa desde el momento de su implementación en el 2016 hacia la fecha.

Los resultados de la investigación coinciden en cierta manera con los de Morales, Galan y Perez (2017), quién refiere que, aquellos profesores que trabajan en centros con jornada continua o Jornada Completa valoran mucho más ésta, que la jornada partida en cuanto al bienestar que aporta al alumnado y familias; mientras que los que trabajan en la jornada partida también coinciden en señalar –aunque con menor intensidad- que la jornada continua es preferible para los estudiantes y sus familias; las familias, en general, valora mejor la jornada escolar partida, por razones de acomodación a sus horarios laborales y a los horarios escolares de sus hijos. Al respecto, Orellana & Morales (2009) en su estudio manifiesta que, los y las jóvenes estudiantes deben estar dispuestos y motivados para participar en no sólo en la elección de talleres, actividades recreativas y visitas externas presentes en la Jornada Escolar Completa; sino, además, incorporarse en los ajustes curriculares de las instituciones educativas necesarios para desarrollar desde una participación social de un currículo democrático; además, se plantea la necesidad que, las y los docentes estén dispuestos a generar y entregar espacios con un alto

grado de participación en conjunto con los estudiantes. Es más, la gestión directiva y curricular se debe centrar, utilizando elementos de la concepción sociocrítica de la educación, colocando al estudiante constantemente en contacto crítico con la realidad.

La gestión actual del Ministerio de Educación del Perú asume como política priorizada el fortalecimiento de las instituciones educativas del nivel secundario en el marco de una gestión descentralizada, participativa, transparente y orientada a resultados; en este contexto, es de vital importancia concebir la gestión escolar como un sistema, como un conjunto de elementos que garanticen la consecución de los propósitos planteados, es decir la mejora del aprendizaje en el modelo de servicio educativo JEC.

Para el estudio, el modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa es entendida como un proceso de ejercicio de liderazgo pedagógico estratégico en el ámbito de la institución educativa. En ese sentido, el liderazgo pedagógico es el rasgo que debe caracterizar al director de la institución educativa, cuya acción redundará en la mejora de la calidad de educación básica en el Perú. Es importante destacar que, en el Perú desde hace cuatro años con la incorporación del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa en Educación Secundaria existe la necesidad de focalizar las políticas educativas en los resultados de aprendizaje de los estudiantes y los aportes de la teoría educativa, especialmente de los movimientos de escuelas activas de eficacia escolar; tomando conciencia real del potencial que tiene el desarrollo de una gestión efectivamente descentralizada y de calidad. En ese sentido, en la actualidad, urge revertir el nivel de gestión escolar de las instituciones educativas del país y en particular de la región Puno, promoviendo el liderazgo pedagógico en las instituciones educativas con Jornada Escolar Completa; es decir, hoy en día, el director de una institución educativa de nivel básico debe ser un líder pedagógico que fortalezca el logro de aprendizaje de los estudiantes; de lo contrario seguirá siendo un mito y no una realidad la ansiada calidad educativa en el Perú

Tabla 12

Nivel de satisfacción laboral del personal, según las dimensiones del modelo de servicio educativo JEC -Comparativo general

Categorías	Características del JEC		Componente Pedagógico		Componente de Gestión		Componente de Soporte	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	12	18%	16	24%	17	25%	15	22%
Aceptable	37	54%	34	50%	33	49%	35	51%
Satisfecho	18	26%	17	25%	18	26%	18	26%
Muy satisfecho	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
TOTAL	68	100%	68	100%	68	100%	68	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

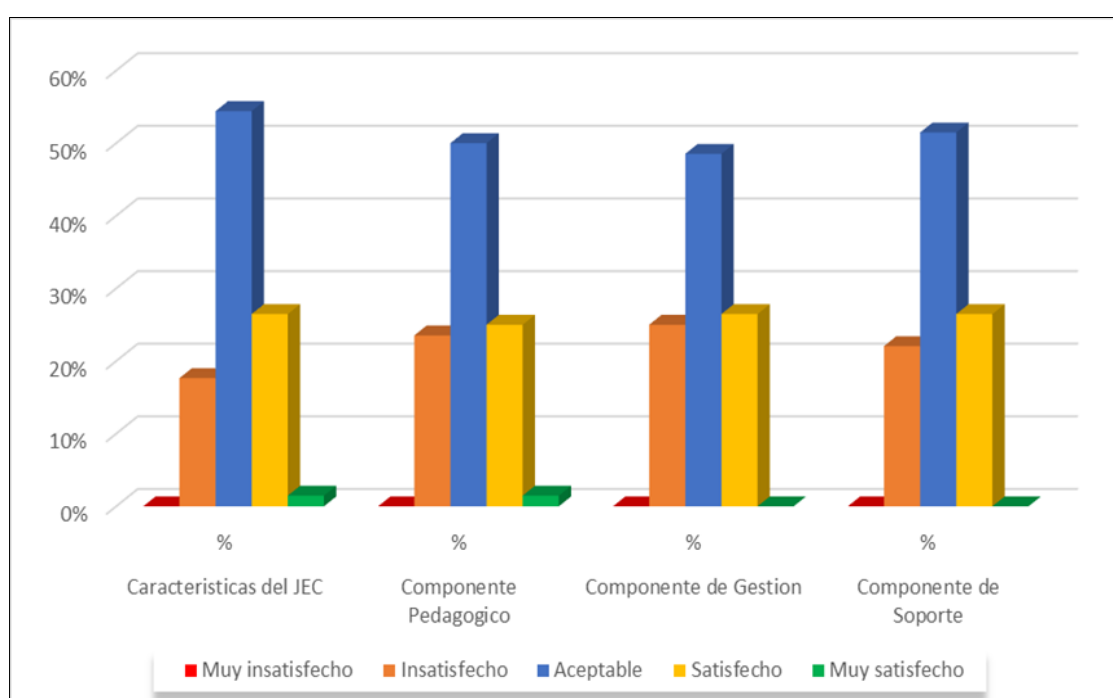


Figura 13. Nivel de satisfacción laboral del personal, según las dimensiones del modelo de servicio educativo JEC -Comparativo general

En la tabla 12 y figura 13 respectivamente se observa que, según las dimensiones de estudio del nivel de satisfacción laboral es en el caso de características del JEC resalta con 37(54%) de ACEPTABLE del personal en general, seguido de 18 (26%) de SATISFECHO y con 12(18%) de INSATISFECHO respecto a esta dimensión. De igual manera en el Componente Pedagógico según el cuadro general de procesamiento de datos tenemos 34 (50%) de ACEPTABLE del personal en general, seguido de 17(25%) en SATISFECHO/A y de 16(24%) de INSATISFECHO del personal de la Institución Educativa.

Asimismo, tenemos el Componente de Gestión como resultado 33(49%) de ACEPTABLE al Modelo de Servicio Educativo, seguido de 18(26%) de SATISFECHO a este componente y 17(25%) de INSATISFECHO respecto a esta dimensión. Finalmente tenemos el Componente de Soporte con los siguientes resultados de 35(51%) de ACEPTABLE a la gestión del JEC, otro de 18 (26%) de SATISFECHO/A y de 15(22%) de INSATISFECHO/A en esta dimensión.

En resumen, de las cuatro dimensiones se observa claramente que predomina en más del 50% la escala ACEPTABLE así también se considera la escala SATISFECHO/A con más de 26% pero también se observa la escala INSATISFECHO con un considerable 22% en promedio, sin embargo gracias a este cuadro general de resultados podemos decir que la mayoría del personal que labora en esta institución educativa JEC se encuentra con un nivel de satisfacción laboral positivo pues aceptan las políticas de este modelo educativo y conviven con ella diariamente. Aun así, no hay que dejar de lado al sector que no está de acuerdo con el modelo JEC pues podemos decir que existen muchas deficiencias y vacíos en la práctica de este servicio educativo por ello algunos que laboran sienten que es inadecuado la implementación pues no satisface sus expectativas laborales.

CONCLUSIONES

- Que, 35 (51%) personas entre directivos, docentes y administrativos de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno se encuentran en el nivel ACEPTABLE, respecto a satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa; 17 (25%) de los mismos se hallan en el nivel SATISFECHO; mientras que 14 (21%) están en el nivel INSATISFECHO. Se puede concluir que el personal en general de esta institución educativa secundaria se halla en el nivel ACEPTABLE; es decir, muestran su aceptación respecto a las políticas y normas de ejecución del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa que implementa el Ministerio de Educación del Perú en instituciones educativas piloto del país y en especial en la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno.
- Que, el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal según su la función que cumplen: directivos, coordinadores, docentes, administrativos y personal CAS, es ACEPTABLE, puesto que la gran mayoría de ellos muestran su aceptación positiva respecto al funcionamiento del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa en la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno.
- Que, el nivel de satisfacción laboral del personal según las dimensiones del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa: Características del JEC, Componente Pedagógico, Componente de Gestión y Componente de Soporte, es ACEPTABLE, debido a que la mayoría de ellos demuestran su aceptación en torno al funcionamiento del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa en la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno.

- Se concluye también que existe un considerable 22% a más del personal que labora en la institución educativa, los cuales están insatisfechos con la implementación del modelo JEC pues dan cuenta de algunos vacíos que perjudican su satisfacción laboral y por ende su labor profesional.

RECOMENDACIONES.

- Al Ministerio de Educación, implementar de manera equitativa la infraestructura, ambientes funcionales, medios y materiales para una óptima práctica de enseñanza – aprendizaje, además de tener en cuenta las necesidades laborales del personal quienes urgen ser valorados y reconocidos para lograr así de manera integral los objetivos de la educación peruana como lo refiere nuestra constitución.
- A los directivos de la DREP, UGEL y las Instituciones Educativas, Conocer las expectativas y necesidades profesionales que tiene el personal que labora en las instituciones educativas JEC, para luego fortalecer, motivar y reconocer la labor de cada ente que labora como son (directivos, coordinadores, docentes, administrativos y otros).
- A los directivos de instituciones educativas JEC, Aplicar cuestionarios que indaguen el grado de satisfacción laboral y de esta manera realizar un plan para llegar acuerdos de mejora con un sistema democrático en bien de los estudiantes y el aprendizaje significativo.
- Fomentar vínculos de compañerismo y socialización horizontal entre los integrantes que laboran en la institución para fortalecer la labor profesional en aras de lograr la misión y visión institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- Agüero, J. (2016). Evaluación de impacto de la Jornada Escolar Completa. *Proyecto Forge*, 74. Retrieved from <http://www.grade.org.pe/forge/descargas/Evaluaci%C3%B3n%20de%20impacto%20de%20la%20jornada%20escolar%20completa.pdf>
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 142-175.
- Arzola, M. P. (2011). Impacto de la Jornada Escolar Completa en la evolución del SIMCE. *Libertad y Desarrollo*, 28. Retrieved from <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4325/Impacto%20de%20la%20Jornada%20Escolar%20Completa%20en%20la%20Evoluci%C3%B3n%20del%20SIMCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundaria públicas de la Región de Jacobina (Bahía Brasil)*. (Tesis doctoral). Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cuadra, H. & Florenzano, R. (2003). El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. *Revista de Psicología*, 1 (12), 83- 96. Chile: Universidad de Chile. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2003.17380>
- DESUC. (2005). *Evaluación Jornada Escolar Completa*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile. Retrieved from http://www.opech.cl/bibliografico/Participacion_Cultura_Escolar/Informe_final_jec.pdf
- Gonzalez, R., & Armesto, F. (2012). Minority language teaching and teacher satisfaction: The case of Asturias. *Cultura y Educación*, 24(2), 219- 241.
- Guia OSC. (2018). ¿Cómo se definen la misión, visión y objetivos de una organización social? Retrieved from <https://guiaosc.org/como-se-definen-mision-vision-objetivos-organizacion-social/>

- Koontz, H., & Heinz, W. (2013). *Elementos de administración, Un enfoque internacional y de innovación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Retrieved from <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=11156&fbclid=IwAR1qqpbZ-TV3qp7DTkarfkjgFQBMwvnxWzQ8ff2gT3mYcdHqrLJG2wXuUU>
- Maslow, A. (1987). *Motivación y personalidad* (3ra ed.). Madrid: Harper & Row, Publishers, Inc.
- Mcclelland, D. C. (1961). *Human Motivation. Human motivation*.
- MINEDU (2014a). *Crean el modelo de servicio educativo "Jornada Escolar Completa para las instituciones educativas públicas del nivel de educación secundaria*. Retrieved from http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/006/rm_451-2014-minedu.pdf
- MINEDU (2015a). Ley General de Educación LEY N° 28044.
- MINEDU (2015b). Resolución de Secretaría General N° 008-2015.
- MINEDU (2017). Resolución de secretaria general 073-2017-MINEDU. Retrieved from <http://www.minedu.gob.pe/comunicado/pdf/normativa-2018/rsg-073-2017-minedu.pdf>
- MINEDU. (2014b). *Modelo de servicio educativo: Jornada Escolar Completa para las instituciones educativas públicas del nivel de educación secundaria*. Retrieved from http://www.minedu.gob.pe/a/pdf/jec/modelo_JEC.pdf
- MINEDU. (2018). Jornada Escolar Completa (JEC). Retrieved from <http://www.minedu.gob.pe/jec/>
- Morales, F., Galán, A., & Pérez, R. (2017). Jornada escolar partida y continua. ¿Existen evidencias que motiven el cambio en la gestión del tiempo escolar en España? *Revista Complutense de Educación*, 19. Retrieved from <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/55335/51268>
- Nieto, D., & Riveiro, J. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria Secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 27. Retrieved from http://www.ince.mec.es/revistaeducacion/re344/re344_09.pdf
- Orellana, C., & Morales, C. (2009). *La participación de los y las estudiantes en la organización curricular de los talleres de la jornada escolar completa, en establecimientos municipales prioritarios de estación central*. Tesis de maestría.

Universidad Bolivariana. Santiago, Chile.

- Reque, L. (2016). *Análisis de la práctica e institucionalización del seguimiento y evaluación en la gestión pública del Ministerio de Educación 2015 - 2016*. Tesis de maestría Escuela de Posgrado Pontificia Universidad Católica del Perú. Retrieved from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10156/REQUE_GONZALEZ_LUIS_ANALISIS.pdf?sequence=1
- Riquelme, M. (2018). ¿Qué Es El Involucramiento En El Trabajo? Retrieved from <https://www.webyempresas.com/involucramiento-en-el-trabajo/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ra ed.). México: Pearson Educación.
- Rojas Sanchez, D., & Ramos Mejía, M. (2017). *Comparación del Nivel de Estrés Académico en Estudiantes de Colegios con Jornada Escolar Completa y Jornada Escolar Regular de Cajamarca* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Retrieved from <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/490/TESIS%20Comparaci%C3%B3n%20del%20Nivel%20de%20Estr%C3%A9s%20Acad%C3%A9mico%20en%20Estudiantes%20de%20JEC%20y%20JERMayraRamos.docx?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero Toro, A. (2004). *La Jornada Escolar Completa ¿Una política para la calidad y equidad de la educación? La JEC desde la mirada de los protagonistas de una Comunidad Educativa* (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Retrieved from http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2004/romero_a/sources/romero_a.pdf
- Steve, D., & Scott, C. (2000). Moving into the Third, Outer Domain of Teacher Satisfaction. *Journal of Educational Administration*. 38, 379-396.
- Vroom, V. (1999). *Management and Motivation*. New York: Wiley.
- Yupanqui, A. (2012). *La Motivación y su Recuperación en su Satisfacción Laboral de su Practica Pedagógica en Docentes de la Institución Educativa Secundaria Colibrí de la Ciudad de Juliaca 2012* (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno, Perú. Retrieved from: http://biblioteca.unap.edu.pe/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=78375



ANEXOS

Anexo 1. Encuesta del nivel de satisfacción laboral.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 PROGRAMA DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO JORNADA ESCOLAR COMPLETA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Estimado docente, lea atentamente el contenido del cuestionario, no le llevará más de 5 minutos, y atendiendo a cómo se siente usted, respecto a los distintos aspectos encuestados responda marcando con una X en alguna de las opciones siguientes:

1. Muy insatisfecho/a
2. Insatisfecho/a
3. Aceptable
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

DATOS:

Según función que cumple	Nivel educativo
Directivo ()	Educación Secundaria ()
Docente ()	
Administrativo()	

ÍTEMS	ESCALAS				
	1. Muy insatisfecho/a	2. Insatisfecho/a	3. Aceptable	4. Satisfecho/a	5. Muy satisfecho/a
DIMENSIÓN 1: Características del Modelo Jornada Escolar Completa					
1. Se identifica con el modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa.					
2. Conoce las políticas, normas administrativas y académicas del modelo JEC.					
3. Explica las características y los enfoques del modelo JEC.					
4. Conoce los componentes del modelo de servicio educativo JEC.					
5. Diferencia las características de una IE con Modelo de Servicio Educativo Jornada Escolar Completa de otra con Jornada escolar Simple					
6. Conoce las funciones y deberes del personal de la IE con JEC					
7. Aprueba la gestión del director (a) de la IE con JEC.					
8. Considera de positivo, el horario de trabajo escolar de la IE con JEC.					
9. Considera de positivo, la implementación de las políticas del modelo de servicio educativo JEC por parte del MINEDU.					
10. Se siente defraudado por la forma que actúa el director de la institución educativa.					
DIMENSIÓN 2: Componente Pedagógico de JEC					
11. Reconoce el sentido del componente Pedagógico (acompañamiento al estudiante y el apoyo pedagógico a los profesores) para la mejora de los aprendizajes.					
12. Plantea una propuesta para la implementación del componente pedagógico del Modelo de Servicio Educativo JEC en su IE JEC.					
13. Conoce perfectamente las características del Componente pedagógico de JEC.					
14. Explica las funciones y deberes docentes del personal de la IE con JEC.					
15. Me siento, motivado, competente y capaz de cumplir mis funciones laborales.					
16 Considero suficiente, los recursos didácticos para desempeñar mi trabajo.					

17. Me intereso y pongo empeño para el desarrollo de la gestión pedagógica de la IE.					
18. Considero que la Dirección de la IE con JEC trabaja por el fortalecimiento de capacidades profesionales del personal.					
19. Considera de positivo, el currículo de formación de los estudiantes de la IE con JEC.					
20. Me siento satisfecho con mi labor docente, aportando sugerencias y acciones positivas en bien del desarrollo pedagógico de la IE con JEC.					
DIMENSIÓN 3: Componente de Gestión de JEC					
21. Explica el componente de Gestión proponiendo la nueva organización de la IE.					
22. Reconoce los nuevos roles y funciones de los actores de la nueva estructura organizacional de la IE con Modelo de Servicio Educativo Jornada Escolar Completa.					
23. Considero ad hoc las instrucciones de parte de las autoridades educativas.					
24. Recibo las instrucciones necesarias para desempeñar correctamente mi trabajo.					
25. Recibo información de cómo desempeño mi trabajo en la IE con JEC.					
26. Siento que mis sugerencias son valiosas y atendidas por el director de la IE con JEC.					
27. Existe una comunicación asertiva y positiva entre todo el personal.					
28. Expreso mi satisfacción por la buena gestión institucional.					
29. Soy tolerante frente a la opinión de mis compañeros de trabajo.					
30. Existe difusión, respecto de los instrumentos de gestión institucional de la IE con JEC.					
DIMENSIÓN 4: Componente de Soporte de JEC					
31. Explica los aspectos del componente de soporte del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa.					
32. Reconoce la importancia del componente de soporte para impulsar los ejes de intervención del componente pedagógico.					
33. Aprueba de positivo, las aulas funcionales de la IE con JEC.					
34. Demuestra su conformidad frente al accionar de los trabajadores del área: Psicología, Trabajo social y de sistemas de la IE con JEC.					
35. Considera de positivo, la gestión del administrador de la IE con JEC.					
36. Identifica las zonas de riesgo de la infraestructura de la IE con JEC.					
37. Aprueba de adecuado, la infraestructura educativa acondicionada para el funcionamiento del modelo de servicio educativo JEC.					
38. Considera suficiente el material educativo y equipamiento de la IE con JEC.					
39. Demuestra su descontento frente a la realidad educativa de la IE con JEC.					
40. Se siente satisfecho por la forma de trabajo del personal de soporte de la IE con JEC.					

Fuente: Ministerio de Educación (2014). R. M. N° 451-2014-MINEDU, Modelo de servicio educativo: Jornada Escolar Completa para las instituciones educativas públicas del Nivel de Educación Secundaria. Lima.

Agradezco su colaboración.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO	MÉTODOS Y TÉCNICAS
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno, 2018?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno, 2018</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>Nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno, 2018</p>	<p>1.-Se identifica con el modelo JEC.</p> <p>2.-Conoce las funciones y deberes del personal de la I.E. con el JEC.</p> <p>3.-Aprueba la gestión del Director en la I.E.</p>	<p>PARADIGMA:</p> <p>POSITIVISTA</p> <p>ENFOQUE:</p> <p>CUANTITATIVO</p> <p>TIPO:</p> <p>DESCRIPTIVO</p>	<p>DISEÑO:</p> <p>DESCRIPTIVO SIMPLE</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <p>A. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal según su condición laboral?</p>	<p>ESPECÍFICO:</p> <p>A. Identificar el nivel de satisfacción laboral del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa del personal según su condición laboral.</p> <p>B. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal según las dimensiones del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa.</p>	<p>DEPENDIENTE</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Componente de Características de modelo jornada escolar completa. -Componente pedagógico -Componente de gestión -Componente de soporte. 	<p>1 Acompañamiento al estudiante</p> <p>2. Apoyo pedagógico para los profesores.</p> <p>3. Áreas curriculares y plan de estudios.</p> <p>1. Desarrollo Pedagógico.</p> <p>2. Dirección y Liderazgo.</p> <p>3. Convivencia y participación.</p> <p>1. fortalecimiento de capacidades de los actores.</p> <p>2. Espacios y recursos para el aprendizaje: (infraestructura, equipamiento y mobiliario)</p> <p>3. Soporte de tecnologías de información para el aprendizaje de todas las áreas curriculares.</p>	<p>DISEÑO:</p> <p>TRANSVERSAL y/O OBSERVACIONAL</p> <p>POBLACION:</p> <p>68 PERSONAS</p> <p>M ----- O</p> <p>MUESTRA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -DIRECTIVO -ADMINISTR. -PROFESORES -CAS -AUXILIARES 	<p>TÉCNICA:</p> <p>ENCUESTA</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>CUESTIONARIO</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <p>B. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal según las dimensiones del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa?</p>					