



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Grado de satisfacción del servicio educativo y la relación
con el logro de aprendizajes de los estudiantes del nivel
secundario de la institución educativa Glorioso San
Carlos de la ciudad de Puno en el año 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

AUTORA:

Mg. Marleni Chepa Calla Apaza

ASESOR:

Dr. Luis Freddy Vilcatoma Salas

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2015

Página del Jurado

.....

Dr. Víctor Alfredo Paniagua Gallegos

Presidente

.....

Dr. Percy Vásquez Arce

Secretario

.....

Dr. Luis Vilcatoma Salas

Vocal

Dedicatoria

Ofrezco éste trabajo de investigación ante todo a nuestro Creador, por ser el conductor de mi vida, comprensivo y amoroso; sin él no tendría luz en mi camino. A mis padres Cecilio y Dora por ser los autores de mi vida, a mi hermano Juan Carlos, por sus sabios consejos y apoyo incondicional, al ser que da sentido a mi vida, a pesar de la distancia siempre está en mi mente y en mi corazón, Dianita mi hija querida.

Marleni.

Agradecimiento

Mi eterno reconocimiento por el apoyo incondicional a:

Los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus sabias enseñanzas que contribuyeron en mi objetivo de lograr este grado.

Al Doctor Luis Vilcatoma Salas Asesor de Tesis y sus atinadas observaciones para la culminación del trabajo.

A mis hermanos Doris y Herbert que siempre están brindándome su cariño y apoyo, al igual que mis sobrinos Gustavo y Ximena.

Al Doctor Percy Huata Panca por su apoyo como asesor estadístico.

Mi Institución Educativa Glorioso “San Carlos” por ser mi segundo hogar, y haber permitido la realización de éste trabajo brindándome las facilidades de aplicar mis instrumentos.

A mis estudiantes Carolinos que son parte de mi vida.

Marleni

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: "Grado de satisfacción del servicio educativo y la relación con el logro de aprendizajes de los estudiantes del nivel secundario de la Institución educativa Glorioso San Carlos de la ciudad de Puno en el año 2015"

La finalidad es determinar la relación que existe entre satisfacción del servicio educativo y el logro de aprendizajes de los estudiantes del nivel secundario de la Institución educativa Glorioso San Carlos, al no existir documentos que comprueben la valoración que hacen de su institución en relación a la satisfacción o insatisfacción del servicio que reciben, se consideró importante la realización de este trabajo, y en función a los resultados asumir acciones de mejora ante deficiencias encontradas o fortalecer las labores que traen satisfacción en el trabajo docente.

En cumplimiento de los lineamientos y Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se pone a consideración esta investigación y obtener el grado de doctora en educación; el mismo que es el resultado de un perseverante y paciente estudio investigativo.

El documento consta de seis capítulos:

En el primero se encuentra la Introducción donde se resaltó la relevancia del trabajo, en tanto que la satisfacción está estrechamente relacionado con la calidad del servicio que se busca alcanzar en ésta Reforma educativa, contando para tal efecto con documentos como La Escuela que queremos, el Marco del Buen desempeño directivo y docente, que son referentes para el cambio de estrategias en la labor pedagógica. Es más la preocupación de todas las I.E. es buscar acreditación de calidad por organismos certificadores, que para nuestro caso es el IPEBA, y así garantizar un trabajo que responda a estándares internacionales. En éste acápite se incluye los antecedentes, trabajos similares realizados en otros contextos, pero que coincidieron con los resultados encontrados, también se desarrolló el marco teórico, en él se conceptualiza cada variable de estudio considerando a los autores que nos dan mayores luces para sustentar la relación que se estableció entre la variable satisfacción y logro de aprendizajes de los estudiantes, que por simple inspección demuestran sentimiento de cariño e identidad con su Institución educativa.

De igual forma en la justificación, se explicó las razones del presente estudio, posteriormente se continúa con la formulación del problema, hipótesis y objetivos del estudio.

El segundo capítulo comprende el marco metodológico, donde se consideró las variables y la operacionalización de las mismas, metodología, tipo de estudio, diseño, población, técnicas e instrumentos aplicados y tiene por finalidad dar a conocer cómo se han recogido y procesado los datos para verificar una respuesta a priori del problema.

El tercer capítulo comprende los resultados de la investigación considerando las descripciones de las variables según dimensiones de estudio y luego de la aplicación de los instrumentos, se organizaron los datos obtenidos en los cuadros y gráficos respectivos para su mejor ilustración, recurriendo al apoyo de la estadística se realizó la correlación de las variables con la finalidad de probar las hipótesis planteadas.

El cuarto capítulo, abarca la discusión realizada con otro trabajo similar para contrastar las conclusiones en ambas investigaciones.

En el quinto capítulo se plantearon las conclusiones correspondientes a cada objetivo; que servirá para poner a consideración de la comunidad Carolina, como un aporte para optimizar el servicio educativo con la participación de todos los actores educativos, buscando siempre la satisfacción de los estudiantes, así como en el sexto acápite se encuentran las recomendaciones que alcanzo a los sujetos comprometidos con la acción educativa.

Finalmente se ubica las referencias bibliográficas usadas y las páginas web a los que recurrí para orientar el trabajo de investigación.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, pongo a consideración el presente estudio, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación.....	v
Índice	vi
Resumen.....	9
Abstract	10
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Problema	47
1.2 Hipótesis	49
1.3 Objetivos.....	50
II. MARCO METODOLÓGICO.....	51
2.1 Variables	51
2.2 Operativización de variables:.....	55
2.3 Metodología:.....	55
2.4 Tipo de estudio:	56
2.5 Diseño	56
2.6 Población, muestra y muestreo	57
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
2.8 Métodos de análisis de datos.....	61
III. RESULTADOS	64
V. CONCLUSIONES:.....	83
VI. SUGERENCIAS.....	86
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	88

VIII ANEXOS	93
ANEXO N° 1.....	93
ANEXO N° 2	95
MATRIZ DE CONSISTENCIA: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA RELACIÓN CON EL LOGRO DE APRENDIZAJES	104

Resumen

La investigación tiene la finalidad de relacionar el grado de satisfacción del servicio educativo, con el logro de los aprendizajes de los estudiantes de la Institución Educativa Glorioso “San Carlos”, asumiendo que la satisfacción se produce cuando hay equilibrio entre la percepción que el estudiante tiene del contexto educativo y los servicios educativos que brinda la Institución; cuyo objetivo principal es el logro de aprendizajes de los estudiantes, reconociendo sus potencialidades, demandas y expectativas, en ambientes favorable y acogedores al proceso didáctico.

Para la obtención de datos se aplicó como instrumento inicial una prueba piloto a 40 estudiantes; procedimiento que sirvió para validar la encuesta de satisfacción en tres dimensiones: gestión escolar, desempeño docente y recursos físicos; se trabajó con una muestra de 108 estudiantes de todos los grados y secciones. Se realizó el procesamiento de los datos mediante el programa SPSS y la correlación de Pearson, considerando los promedios anuales de las diferentes áreas y talleres; datos usados para relacionar con la variable logro de aprendizajes.

Luego del análisis estadístico se demostró que existe una relación directa entre el nivel de satisfacción del servicio educativo y el logro de los aprendizajes, considerando que, el 51,85 % de estudiantes manifestaron su satisfacción con el servicio educativo que reciben y en relación al logro de aprendizajes, el 64,8 % se ubican en la escala de aprendizajes en proceso de ser logrados, abarcando promedios entre 11, 12 y 13 puntos respectivamente; y el grupo que destaca con mayor porcentaje en un 31,5% corresponde a estudiantes que alcanzaron un promedio de 13 puntos. Estos resultados inducen a buscar estrategias de mejora en los aprendizajes; en respuesta a los requerimientos detectados, para lograr la calidad educativa y así alcanzar el éxito escolar y la formación de personas y ciudadanos capaces de entender, pensar y transformar la realidad de manera lúcida, autónoma y comprometida

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, servicio educativo, logro de aprendizajes.

Abstract

The research aims to relate the degree of satisfaction of educational services with the learning achievement of students of School Glorioso "San Carlos" assuming satisfaction occurs when there is balance between the perception that the student has the educational context and educational services provided by the institution; whose main objective is the achievement of student learning, recognizing their potential, demands and expectations, friendly and welcoming to teaching and learning environments.

For data collection was applied as a pilot test instrument initial 40 students; validated satisfaction survey in three dimensions: school management, teacher performance and physical resources; We worked with a sample of 108 students of all grades and sections. Data processing was performed using SPSS program and Pearson correlation, considering the annual averages of the different areas and workshops; data used to relate to the variable learning achievement.

After statistical analysis showed that there is a direct relationship between the level of satisfaction of educational services and learning achievement, considering that 51.85% of students expressed their satisfaction with the service they receive education and in relation to the achievement of learning, 64.8% are in the scale of learning in the process of being achieved, averages ranging between 11, 12 and 13 points respectively; and the group with the highest percentage stands at 31.5% are students who averaged 13 points. These results lead to seek strategies to improve learning; in response to the identified requirements to achieve educational quality and thus achieve school success and training of people and citizens able to understand, think and transform reality lucidly, independent and committed

KEY WORDS: Satisfaction, educational service, achievement of learning.

Resumo

A pesquisa tem como objetivo relacionar o grau de satisfação dos serviços educacionais com a realização de aprendizagem dos alunos da Escola Glorioso "San Carlos" assumindo a satisfação ocorre quando há equilíbrio entre a percepção que o aluno tem o contexto educacional e serviços educacionais prestados pela instituição; cujo principal objectivo é a realização da aprendizagem dos alunos, reconhecendo o seu potencial, demandas e expectativas, simpático e acolhedor aos ambientes de ensino e aprendizagem.

Para coleta de dados foi aplicado como um instrumento de teste-piloto inicial 40 alunos; pesquisa de satisfação validado em três dimensões: gestão escolar, o desempenho do professor e recursos físicos; Nós trabalhamos com uma amostra de 108 estudantes de todos os graus e seções. O processamento de dados foi realizada através do programa SPSS e de correlação de Pearson, considerando-se as médias anuais das diferentes áreas e workshops; os dados utilizados para se relacionar com a realização de aprendizagem variável.

Após a análise estatística mostrou que existe uma relação directa entre o nível de satisfação dos serviços educativos e realização de aprendizagem, considerando-se que 51,85% dos estudantes expressaram sua satisfação com o serviço que recebem educação e em relação à realização da aprendizagem, 64,8% estão na escala de aprendizagem em vias de ser alcançado, médias que variam entre 11, 12 e 13 pontos, respectivamente; eo grupo com os maiores estandes percentuais à taxa de 31,5% são estudantes, que em média 13 pontos. Estes resultados levam a buscar estratégias para melhorar a aprendizagem; em resposta às necessidades identificadas para alcançar a qualidade da educação e, assim, alcançar o sucesso escolar e à formação de pessoas e cidadãos capazes de compreender, pensar e transformar a realidade lucidamente, independentes e comprometidos

PALAVRAS-CHAVE: satisfação, serviço educativo, realização de aprendizagem.