

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN

TESIS

RELACIÓN DEL NIVEL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL ALUMNO Y EL RENDIMIENTO ACADÉMICO EN LAS ÁREAS DE MATEMÁTICA Y CIENCIA TECNOLOGÍA Y AMBIENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “AMERICANO” DEL DISTRITO DE CASTILLA – PIURA – 2006

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN EDUCACIÓN

CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUTORES:

Bach. MARTÍN MANUEL GUERRA PARDO
Bach. FRANCO GILBERTO MÍO CORNEJO

ASESOR:

Mg. ERVANDO GUEVARA GUEVARA

PIURA – PERÚ

2007

DEDICATORIA

A mi esposa Jérica y a mi hija
Anabelén que me apoyaron
en todo momento para seguir
adelante.

Martín

DEDICATORIA

*A mi esposa Pilar, a mis hijos Franco,
Edwin, Aldo, Patricia y Cynthia por
ser la inspiración de mi vida. A mis
nietos, alegría de mi vida: Edwin, Diego,
Lucerito y Aldo.*

Franco

AGRADECIMIENTO

A los profesores del Programa de Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo por la formación que nos brindaron. A quiénes nos orientaron y apoyaron constantemente durante el desarrollo del presente informe.

Los autores.

ÍNDICE

Pág.	
Presentación.....	5
Resumen.....	6
Abstrac.....	7
Introducción.....	8
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento.....	10
1.2. Antecedentes.....	10
1.3 Justificación.....	11
1.4 Limitación.....	12
1.5. Preguntas de investigación.....	12
1.6 Objetivos.....	13
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Marco Referencial Institucional.....	14
2.1.1 Datos Generales.....	14
2.1.2 Breve Referencia Histórica.....	15
2.1.3 Visión y Misión Institucional.....	16
2.1.4 Perfil del alumno.....	16
2.1.5 Perfil del docente.....	17
2.1.6 Principios Pedagógicos.....	18
2.1.7 Plan de Estudios.....	20
2.1.8 Programa Curricular del Área Matemática.....	20
2.1.9 Programa Curricular del Área Ciencia Tecnología Ambiente...	23
2.2 Calidad del Servicio Educativo.....	25
2.2.1 Concepto de calidad.....	25
2.2.2 Evolución histórica del concepto de calidad.....	26

2.2.3	Los conceptos de servicio y calidad del servicio.....	28
2.2.4	Modelo conceptual de calidad del servicio.....	28
2.2.5	Calidad Educativa.....	33
2.2.6	Dimensiones básicas de la calidad educativa.....	34
2.3	Rendimiento Académico.....	35
2.3.1	Definiciones acerca del Rendimiento Académico.....	35
2.3.2	Características del rendimiento académico.....	37
2.3.3	Rendimiento Académico en el Perú.....	38
III.	MARCO METODOLÓGICO	
3.1	Hipótesis	40
3.2	Variables.....	40
3.3	Metodología.....	43
3.4	Población y Muestra.....	44
3.5	Método de investigación.....	44
3.6	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	44
3.7	Análisis de los datos.....	45
IV.	RESULTADOS	
4.1	Presentación de los Resultados.....	46
4.1.1	De la información general de los estudiantes.....	46
4.1.2	Medición del nivel de calidad del servicio educativo.....	48
4.1.3	Medición del rendimiento académico.....	56
4.2	Estudio de la correlación para la contrastación de hipótesis.....	56
4.3	Discusión de los resultados	59
V.	CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
5.1	Conclusiones.....	61
5.2	Sugerencias.....	62
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.		

PRESENTACIÓN

La presente investigación fue concebida y desarrollada como producto del bagaje teórico-práctico recibido en los cursos “Diseño del Trabajo de Investigación” y “Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación” desarrollados como parte de la formación en el Programa de Maestría en Educación, con mención en Docencia y Gestión Educativa, que ofrece la Universidad César Vallejo.

Nuestro estudio lleva por título “Relación del Nivel de Calidad del Servicio desde la Percepción del Alumno y el Rendimiento Académico en las áreas de Matemática y Ciencia Tecnología y Ambiente en la Institución Educativa Privada “Americano” del Distrito de Castilla – Piura – 2006”. Surge de la necesidad de estudiar la percepción que tiene el estudiante sobre el grado de calidad del servicio que ofrece la institución. Hacerlo, buscando su relación con el rendimiento académico, puede ser de utilidad para concienciar a la institución educativa de poner especial atención a brindar una mejor calidad del servicio, en tanto que éste resulta ser un componente importante de la calidad total.

Esperamos, también, que las conclusiones de este informe de investigación sirvan de derrotero a otras instituciones educativas en la consecución del mejoramiento de la calidad del servicio educativo.

RESUMEN

Esta investigación busca establecer la relación existente entre el rendimiento académico y la calidad del servicio desde la percepción del estudiante, en alumnos de Educación Secundaria de la Institución Educativa "Americano". La muestra estuvo constituida por 90 estudiantes de ambos sexos, a quienes se aplicó el Cuestionario SERVPERF. Los resultados de esta prueba al igual que el promedio ponderado de los estudiantes fueron analizados mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson. Entre los resultados se halló una correlación positiva entre el rendimiento académico y la calidad del servicio percibido por el alumno.

Palabras clave: rendimiento académico, calidad, servicio educativo.

ABSTRACT

This research looks to establish the existing relation between the academia performance and level quality of the education service in students of the Secondary Education of the Education Institute "Colegio Americano". The sample was constituted by 90 students of both sexes, to which were applied the Questionnaire of SERPERF. The results this test like the average of students werw analyzed by means of the Coefficient of Correlation of Pearson. Among the results, there was on significsnt positive cooretation between the performance of de students and the quality of service perceived.

Key words: academic performance, quality, education service.