



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA  
ESCOLAR Y APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES DE  
3º GRADO DE SECUNDARIA EN UNA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA PRIVADA DE SAN JUAN DE  
LURIGANCHO, LIMA- 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:  
MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y  
GESTIÓN EDUCATIVA**

**AUTOR:**

**Br. VILLARROEL ROJAS DORIS MELBA**

**ASESOR:**

**MGRT.JANNETTE FLOREZ IBARRA**

**SECCIÓN  
GESTIÓN EDUCATIVA**

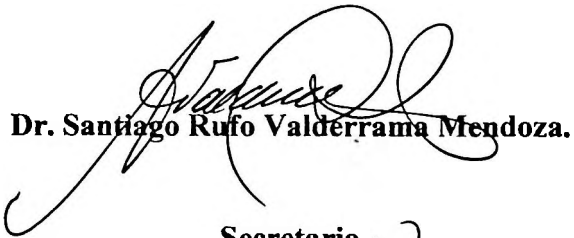
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
INNOVACIONES PEDAGÓGICAS**

**PERÚ - 2014**

**Página del Jurado**



**Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.**  
**Presidente**



**Dr. Santiago Rufo Valderrama Mendoza.**

**Secretario**



**Mg. Jannett Maribel Florez Ibarra**

**VOCAL**

## Declaración jurada

Yo, Doris Melba Villarroel Rojas, estudiante del Programa de Maestría en Educación con Mención Docencia y Gestión de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 09219739, con la tesis titulada “Calidad de servicio de Biblioteca Escolar y Aprendizaje en estudiantes del 3° grado de secundaria de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, agosto 2014

Firma.....

Nombres y apellidos: Doris Melba Villarroel Rojas

DNI: 09219739

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis alumnos, quienes con su cariño y ternura me han motivado para seguir aportando a la educación.

## **Agradecimiento**

A Dios, a la Universidad César Vallejo y en forma muy especial a la Escuela de Postgrado, de la misma forma a quienes nos brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación; y de manera muy especial a mis asesores de tesis Mg. Jannette Florez Ibarra y Dr. Ing. Oscar Rafael Guillen Valle PhD por haber confiado en mí y brindado sus conocimientos y apoyo en el desarrollo de la presente.

De la misma manera por haber enseñado que la investigación científica consiste en la búsqueda permanente de la verdad por métodos objetivos adecuados y precisos.

## **Presentación**

Señores del jurado, distinguidos doctores, en cumplimiento a las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición la presente tesis titulada “Calidad de servicio de Biblioteca Escolar y Aprendizaje en estudiantes de 3º grado de secundaria de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”.

La investigación tiene por finalidad determinar el grado de relación existente entre las dos variables, el mismo que nos permitirá conocer el grado de significancia entre calidad de servicio de Biblioteca Escolar y Aprendizaje en estudiantes de 3º grado de secundaria en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho, durante el año 2014.

En el presente trabajo se describe cuatro capítulos:

El capítulo I, Se refiere al problema de investigación planteamiento y formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos de la investigación.

El capítulo II, está referido al marco teórico, donde se da a conocer las bases teóricas científicas y la definición de términos básicos.

El capítulo III, Comprende el marco metodológico, donde se hace notar la parte hipotética, variables, metodología, población y muestra, método de investigación.

El capítulo IV, Se refiere a los resultados como: descripción de los resultados, contrastación de hipótesis, discusiones, conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que la presente investigación realizada, sea evaluada y merezca su aprobación.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Anexos Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	13
Capítulo I	15
Problema de investigación	15
1.0 Planteamiento del problema	16
1.1. Formulación del problema	17
1.2 Justificación	18
1.4.1. Internacionales	19
1.5. Objetivos	22
1.5.1. <b>Objetivo general</b>	22
1.5.2. <b>Objetivos específicos</b>	22
Capítulo II	23
Marco Teórico	23
2.1 Marco referencial	24
2.1.1 Variable 1: Calidad de servicio de Biblioteca Escolar	24
Capítulo III	49
Marco metodológico	49
3.1 Hipótesis	50
3.1.1 Hipótesis general	50
3.1.2 Hipótesis específica	50
3.2 Variables	51
3.2.1 Definición conceptual de la variable 1	51
3.2.2 Definición conceptual de la variable 2	51
3.3 Metodología	52
3.3.1 Tipo de estudio	52
3.3.2 Diseño de investigación	52

3.3.3 Población y muestra de la investigación	54
3.4 Método de investigación	56
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.5.1 Técnicas de recolección de datos	57
3.5.2 Técnicas para el procesamiento de datos	60
Capítulo IV	62
Resultados	62
4.1 Descripción	63
4.2 Contrastación de hipótesis	68
Discusión de resultados	73
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	75
Conclusiones	76
Sugerencias	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
Referencias bibliográficas	79
<b>Anexos</b>	<b>81</b>
Anexo 1	82
Matriz de consistencia y matriz del instrumento	82
Anexo 2	85
Instrumento de medición de la variable “1” y la variable “2” Cuestionario	85
Anexo 4	116
Cálculos estadísticos adicionales	116
Anexo 5	152
Parámetros estadísticos de la investigación utilizados	152



## Índice de Tablas

TABLA 1 <i>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR.</i>	51
TABLA 2 . <i>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE APRENDIZAJE</i>	52
TABLA 3 POBLACIÓN DE ESTUDIANTES DEL 3º GRADO DE SECUNDARIA.	54
TABLA 4 ESCALA VALORATIVA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA	57
TABLA 5 ESCALA VALORATIVA DE APRENDIZAJE	59
TABLA 6 ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD DE CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR	59
TABLA 7 ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD DE APRENDIZAJE	59
TABLA 8 RESULTADO GLOBAL DE CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR	62
TABLA 9 DIMENSIÓN VALOR AFECTIVO DE CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR	63
TABLA 10 DIMENSIÓN ESCENARIO DE APRENDIZAJE DE CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR	64
TABLA 11 DIMENSIÓN ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR	65
TABLA 12 RESULTADO GLOBAL DE APRENDIZAJE	65
TABLA 13 CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR * APRENDIZAJE	68
TABLA 14 DIMENSIÓN VALOR AFECTIVO DE CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR * APRENDIZAJE	69
TABLA 15 DIMENSIÓN ESCENARIO DE APRENDIZAJE DE CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR* APRENDIZAJE	70
TABLA 16 DIMENSIÓN ACCESO Y CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR * APRENDIZAJE	71

## **Anexos Figuras**

FIGURA 1 DIMENSIÓN VALOR AFECTIVO DE CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR	63
FIGURA 2 DIMENSIÓN ESCENARIO DE APRENDIZAJE DE CALIDAD DE SERVICIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR	64
FIGURA 3 DIMENSIÓN ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR.	65
FIGURA 4 RESULTADO GLOBAL DE APRENDIZAJE	66

## **Resumen**

El objetivo general de esta investigación fue conocer la relación que existe entre la calidad de servicio de la biblioteca escolar y aprendizaje en estudiantes del 3° grado de secundaria de una Institución Educativa Particular de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

La investigación estuvo dirigida a una población de 121 estudiantes del 3° grado de secundaria de la Institución Educativa Privada “Corazón de María Milagrosa”.

Se trabajó con una muestra de 92 estudiantes. Los datos estadísticos que sustentan la presente investigación se obtuvieron procesando los resultados de la aplicación de los instrumentos, escala de la biblioteca escolar y el instrumento para medir el aprendizaje en comprensión lectora. Los datos han sido analizados con el paquete estadístico SPSS (versión 20) mediante el cual se construyó una base de datos, con ellas se elaboraron tablas de frecuencia con sus respectivos datos porcentuales. Las mismas que son analizadas e interpretadas. Para la prueba de hipótesis se aplicó la correlación de Spearman.

Los resultados de análisis estadísticos demuestran relación positiva entre calidad de servicio de la biblioteca escolar y aprendizaje en los estudiantes del 3° grado de secundaria de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

**Palabras Claves:** Calidad de servicio de la biblioteca escolar, y aprendizaje.

## **Abstract**

The overall objective of this research was to determine the relationship between the quality of service of the school library and learning in student of 3<sup>rd</sup> secondary educational institution including heart Mary miracle San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

The research was director to a population of 121 student of the 3<sup>rd</sup> junior high I.E.P heart Mary miracle San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

By work with a sample of 92 students statistical data do support this research were obtained by processing the results of the application of the “scale of the school library” instrument to measure learning in reading comprehension.

The data were analyzed with the statistics SSPS (verse 20). Whereby they built a data base whit it frequency tables were prepared whit their respective percentages, the same as they are analyzed and interpreted. For the Spearman’s correlation.

The results of statistical analysis show a positive relationship between quality of service and the school library learning student in reading comprehension in 3<sup>rd</sup> junior high I.E.P Heart of Mary Miracle S.J.L. 2014.

**Keyword:** Service quality of the school, library, learning.