



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción estudiantil y calidad percibida en educación en
los alumnos del 5o grado de educación secundaria del
I.E.P. Pamer Lima 2012**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGÍSTER EN EDUCACION

CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUTOR:

Br. MARIA DEL PILAR ALEJOS VALQUI

ASESOR:

Mg. Nolberto Leyva Aguilar

SECCION

EDUCACION E IDIOMAS

LINEA DE INVESTIGACION

GESTION Y CALIDAD EDUCATIVA

PERÚ – 2016

Dedicatoria

A quienes me dieron su amor incondicional y sin reparos y a quienes siempre agradeceré su presencia en mi vida.

Agradecimiento:

Mi más profundo agradecimiento a mi familia por tolerar mis ausencias, a mis profesores y compañeros por compartir sus conocimientos

Declaratoria de autenticidad

Yo, María del Pilar Alejos Valqui, estudiante de la Maestría en Educación, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela de Postgrado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de marzo de 2016.

.....

Br. Maria del Pilar Alejos Valqui

D.N.I.08225037

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “La Satisfacción Estudiantil y su relación con la Calidad Percibida en Educación en los alumnos del 5o grado de Educación Secundaria del I.E.P. Pamer. Lima. 2012”, con el objetivo de establecer entre la satisfacción estudiantil y la calidad percibida en educación en los alumnos del 5º grado de educación secundaria del I.E.P; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa.

En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y cinco específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al marco metodológico se especificó una hipótesis general y tres específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra fue de La población es de constituida por 140 alumnos del 5º grado de educación secundaria , el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos.

En el tercer capítulo se presentaron los resultados estadísticos de las dos variables de estudios y la contrastación de la hipótesis.

En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio.

Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La Autora

Índice

| | Pág. |
|--|------|
| PAGINAS PRELIMINARES | |
| Página de jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | viii |
| Índice de tablas | x |
| Índice de figuras | xi |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 Antecedentes | 15 |
| 1.2 Fundamentación Teórica | |
| 1.2.1. Fundamentación Teórica de SE. | 19 |
| 1.2.2. Fundamentación Productividad L. | 25 |
| 1.3 Justificación | 33 |
| 1.4 Problema | 37 |
| 1.5 Hipótesis | 41 |
| 1.6 Objetivos | 41 |
| | |
| II. MARCO METODOLÓGICO | |
| 2.1 Variables | 44 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3 Metodología | 45 |
| 2.4 Tipo de estudio | 45 |
| 2.5 Diseño | 47 |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 49 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 50 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 52 |
| 2.9 Aspectos Éticos | 56 |
| III. RESULTADOS | 57 |
| IV. DISCUSIÓN | 68 |
| V. CONCLUSIONES | 73 |
| V. RECOMENDACIONES | 75 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 77 |
| VII. APENDICES | |
| Apéndice A: Matriz de consistencia | 84 |
| Apéndice B: Instrumento | |
| B.1. Instrumento sobre la Satisfacción Estudiantil | 86 |
| B.2. Instrumento sobre la Calidad Percibida | 88 |
| Apéndice C: Fichas de Validación | 90 |
| Apéndice D: Confiabilidad | 102 |
| Apéndice Base de datos | 104 |
| Apéndice Constancias | 108 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Relación de Validadores. | 52 |
| Tabla 2: Confiabilidad cuestionario sobre SE. | 53 |
| Tabla 3: Confiabilidad cuestionario sobre CP. | 54 |
| Tabla 4: Satisfacción Estudiantil. | 57 |
| Tabla 5: Calidad Percibida. | 58 |
| Tabla 6: Satisfacción Estudiantil y Calidad Percibida. | 59 |
| Tabla 7: Cultura Organizacional y Calidad Percibida | 60 |
| Tabla 8: Clima Institucional y Calidad Percibida. | 61 |
| Tabla 9: Apreciación Global y Calidad Percibida. | 62 |
| Tabla 10: Correlación Satisfacción Estudiantil y Calidad Percibida | 63 |
| Tabla 11: Correlación Cultura Organizacional y Calidad Percibida. | 64 |
| Tabla 12: Correlación Clima Institucional y Calidad Percibida. | 65 |
| Tabla 13: Correlación Apreciación Global. | 66 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1: Diagrama de frecuencias de Satisfacción Estudiantil. | 57 |
| Figura 2: Diagrama de frecuencias de Calidad Percibida. | 58 |
| Figura 3: Diagrama de Columnas 3D Satisfacción Estudiantil Y Calidad Percibida. | 59 |
| Figura 4: Diagrama de Columnas 3D de Cultura Organizacional Y Calidad Percibida | 60 |
| Figura 5: Diagrama de Columnas 3D de Clima Institucional y Calidad Percibida | 61 |
| Figura 6: Diagrama de Columnas 3D de Apreciación Personal Y Calidad percibida | 62 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción estudiantil y la calidad percibida en educación en los alumnos del 5º grado de educación secundaria del I.E.P. Pamer. Lima. 2012.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por La población es de 140 alumnos del 5º grado de educación secundaria, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: satisfacción estudiantil y calidad percibida. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Satisfacción estudiantil de la Universidad de Chile y la encuesta de calidad percibida Servqual de Parasuramen, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio, en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.822 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La satisfacción estudiantil se relaciona significativamente con la calidad percibida en educación en los estudiantes del 5º grado de educación secundaria del I.E.P. Pamer. Lima. 2012.

Palabras Clave: Satisfacción Estudiantil y Calidad Percibida.

Abstract

This research was designed to determine the overall relationship between student satisfaction and perceived quality in education 5th grade students of secondary education I.E.P. Pamer. Lima. 2012.

The population or population of interest in this research consisted of the population is 140 students in the 5th grade of secondary education, equal to the population shows which have been studied variables were considered: student satisfaction and perceived quality. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying survey of student satisfaction at the University of Chile and the survey of perceived quality Servqual of Parasuramen, all with scale Likert, who provided information about that relationship between the study variables in its various dimensions.

The result of the correlation coefficient Rho Spearman of 0.822 indicates that there is a positive relationship between the variables also lies in the high level of correlation with the level of bilateral significance $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; It concludes that: The student satisfaction is significantly related to the perceived quality of education in the 5th grade students of secondary education I.E.P. Pamer . Lima. 2012.

Keywords: Student Satisfaction and Perceived Quality .