

“Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión”
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

**LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN EL
RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ALUMNOS DEL NIVEL
SECUNDARIO DEL I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED - 2018**

AUTOR:

VILLANUEVA CASTRO RICHARD KEVIN

ASESOR:

DR. PATRONI BAZALAR, MANUEL ALBERTO

Para optar el título profesional de licenciado en negocios internacionales

HUACHO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A lo más maravilloso de mi existencia,
mi madre, quien siempre buscará incluso lejos
de mí la manera de apoyarme, sin importar
el contexto o capacidad.

A mi padre, por la constante presión
desde que tengo memoria, enseñándome
cómo no debo ser para con los demás
respecto a mi comportamiento, pero
enorgulleciéndome siempre de sus logros
que son mi guía ahora para el
camino que me he forjado y pienso vivir
con pasión.

Richard Kevin Villanueva Castro

AGRADECIMIENTO

A las coordinaciones de calidad, imagen institucional y nivel secundario respectivamente, del I.E.P Nuestra Señora de la Merced-Huacho por el acceso a la información básica y asesoría interna en el trazo final de este trabajo de investigación. A los alumnos del nivel secundario año 2018 de la institución ya mencionada, por cooperar desinteresadamente en las encuestas y a Andrea Caveró, por la constante presión y apoyo incondicional en todo el tramo de la elaboración de este proyecto con la intención de mi crecimiento profesional.

Richard Kevin Villanueva Castro

RESUMEN

La investigación titulada “La Calidad de los servicios y su influencia en el rendimiento académico de los alumnos del nivel Secundario en el I.E.P Nuestra Señora de la Merced en Huacho, Año 2018”; tuvo como objetivo general determinar la influencia que existe de la calidad de los servicios sobre el rendimiento académico de los alumnos del nivel en el I.E.P Nuestra señora de la Merced en Huacho, 2018. La población estuvo constituida por 200 estudiantes sólo del nivel secundario de toda la institución, grados del primero al quinto de secundaria.

El enfoque es no cuantitativo de diseño no experimental de nivel correlacional y transversal, con el que recopiló los datos en un momento determinado fue desarrollado al aplicar el cuestionario sobre la calidad de servicio educativo formado por 35 ítems en la escala de Likert, logrando brindar información importante sobre las variables de estudio mediante la evaluación de cada una de sus dimensiones clasificando las respuestas en 5 categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron **0.892**, por tanto, el instrumento es confiable y consistente.

Para medir la correlación que existe entre estas dos variables se utilizó el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado para la prueba de hipótesis principal:

Como se observa en la tabla 12 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de significancia del 95%, que existe relación significativa entre la calidad de los servicios y el rendimiento académico en el I.E.P Nuestra Señora de la Merced en Huacho, 2018. Además la correlación de Rho de Spearman es **0,721** de acuerdo a la escala Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Palabras clave: Calidad de servicios, estudiantes, rendimiento académico, colegio.

ABSTRACT

The research entitled "The quality of services and their influence on the academic performance of students at the Secondary level in Nuestra Señora de la Merced School in Huacho, 2018"; The general objective was to determine the existing influence of the quality of services on the academic performance of the secondary level students at Nuestra Señora de la Merced school in Huacho, 2018. The population was constituted by 200 students from the secondary level only of this institution, from first to fifth grade at the school.

The non-quantitative non-experimental design approach at the correlational and cross-sectional level, which collected the data at a specific moment, was developed by applying the questionnaire on the quality of educational service formed by 35 items on the Likert scale, providing important information about the variables of study by evaluating each of its dimensions by classifying the answers into 5 categories (always, usually, sometimes, hardly ever and never).

Likewise, the validity and reliability of the instrument were made according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were **0.892**, therefore, the instrument is reliable and consistent.

To measure the correlation between these two variables, Spearman's nonparametric Rho statistic was used, obtaining the following result for the main hypothesis test:

As shown in Table 12, asymptotic significance (**0.000**) is less than the significance level (**0.05**), the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted (researcher's hypothesis). Therefore, it can be affirmed with a level of significance of 95%, that there is a significant relationship between the quality of services and academic performance at Nuestra Señora de la Merced School in Huacho, 2018. In addition, Spearman's Rho correlation is **0.721** according to the "Bisquerra" scale, the correlation is positive and moderate.

Keywords: Services quality, students, academic performance, school.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada “La Calidad de los servicios y su influencia en el rendimiento académico de los alumnos del nivel Secundario en el I.E.P Nuestra Señora de la Merced en Huacho, Año 2018”, tiene como propósito determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el instituto educativo particular Nuestra Señora de la Merced durante el presente año lectivo, 2018; se evaluaron tanto elementos personales como también contextuales para el presente trabajo.

Durante los últimos 115 años en el instituto educativo particular Nuestra Señora de la Merced, un colegio católico integrante de la orden de la Merced ha ofrecido una educación integral y de calidad desde una perspectiva articulada, planificada y organizada utilizando enfoques metodológicos que privilegian el auto aprendizaje, la adquisición de competencias y la vivencia de los valores cristiano-mercedarios para contribuir en la construcción de una sociedad perfectible, donde prevalezca la justicia, libertad y el amor universal, con miras a convertirse en una institución líder en excelencia educativa, logrando al 2021 la acreditación en calidad educativa a nivel nacional e internacional.

En la actualidad tras mostrarse resultados estadísticos en los promedios de los estudiantes del nivel secundario se observa picos cada vez más altos entre bimestres los cuales van aún de la mano con declives moderadamente bajos, se estima siempre que es la institución lo que debe proveer e influir directamente en el rendimiento de los alumnos que administra para ello estudiaremos para demostrar con pruebas estadísticas el grado de relación que tiene la actual calidad de servicio educativa en la institución y el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el IEP Nuestra señora de la Merced en Huacho, desde el primero hasta el quinto grado de secundaria.

En la institución tendremos 3 factores que según el estudio en la presente investigación tienen al menos una influencia moderada en los estudiantes del nivel secundario, los cuales son; la infraestructura, el personal de trabajo y la gestión administrativa pertenecientes a la variable calidad de servicio educativo.

Entendemos que la infraestructura influye en el rendimiento del alumnado cuando en un caso negativo no proporciona un ambiente higiénico o las facilidades tanto en un salón de clases como en las diferentes instalaciones representan incomodidad o está propenso a situaciones perjudiciales para la salud o seguridad del alumnado, por ello es la primera dimensión a evaluarse y se determinará su influencia que se especula será moderada.

Dentro de la misma variable, se estudiará también el como el personal docente y su desempeño tienen efecto y repercusión sobre el alumnado o población a estudiar, se tomará en cuenta dentro de esta dimensión la simpatía, profesionalidad, motivación por su trabajo y el nivel de comunicación que se da entre el mismo personal docente.

Sin embargo, el contenido de una institución no podría funcionar por su cuenta, así que tendremos como dimensión a estudiar también, la gestión administrativa en la institución,

La presente investigación está organizada en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capitulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Finalmente, en el capítulo V contiene la discusión, conclusión y recomendaciones de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
CAPITULO I	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1.- Descripción de la realidad problemática	10
1.2.- Formulación del problema.	12
1.2.1.- Problema General	12
1.2.2.- Problemas específicos	12
1.3.- Objetivos de la investigación	13
1.3.1.- Objetivo general	13
1.3.2.- Objetivos específicos	13
1.4.- Justificación de la investigación	14
1.4.1.- Social	15
1.4.2.- Temporal	15
CAPITULO II	16
MARCO TEÓRICO	
2.1.- Antecedentes de la investigación	16
2.1.1.- Antecedentes Internacionales:	16
2.1.2.- Antecedentes Nacionales:	18
2.2.- Bases teóricas	20
2.2.1.- Calidad de Servicio	20
2.2.2.- Dimensiones de la Calidad de Servicio	32
2.2.3.- Definición de rendimiento académico	36
2.2.4.- Dimensiones de Rendimiento académico	39
2.3.- Definiciones conceptuales	42
2.4.- Formulación de hipótesis	45
2.4.1.- Hipótesis general	45
2.4.2.- Hipótesis específicas	45
CAPITULO III	46

METODOLOGÍA	
3.1.- Diseño de la metodológico	46
3.2.- Población y muestra.....	46
3.2.1.- Población.....	46
3.2.2- Muestra	46
3.3.- Operacionalización de las variables	49
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	50
3.5.- Técnicas para el procesamiento de la información	50
3.4.1.- Técnicas de procesamiento de información detallada	50
3.4.2.- Confiabilidad del instrumento	50
CAPITULO IV	52
RESULTADOS	
4.1. Descripción de los resultados.....	53
4.2 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	54
4.3 Constatación de hipótesis.	
CAPÍTULO V	82
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.81
5.2 CONCLUSIONES.....	83
5.3 RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO VI	88
FUENTES DE INFORMACIÓN	88
5.1 Fuentes bibliográficas	88
ANEXOS	
Matriz de consistencia	

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Descripción de la realidad problemática

La institución educativa particular “Nuestra Señora de la Merced” de Huacho se creó para dar servicio educativo a la localidad en la que se ubica, con el lema “Libres para liberar” deducido en que se libera de la ignorancia a un sector de la población. Esta institución, optando por la educación particular brindando servicio por más de 100 años en la localidad de Huacho tiene enfoque religioso y basa el sistema organizacional de la institución de la misma manera. A través de los años ha ido puliendo la metodología de enseñanza y la manera de administrar sus recursos para brindar excelente calidad de servicio educativo a la comunidad, con mayor impacto en el sector de clase media, el cual ha optado siempre por realzar los valores inculcados en la institución.

Hoy en día, una nueva generación de estudiantes se ubica en las aulas de la mencionada institución para recibir el servicio por el que pagan y estar bajo constante evaluación siguiendo el lineamiento que establece el estado de acuerdo a la ley y lo establecido por la UGEL – 09.

Dentro de la actual situación que, se presume, no es tomado en cuenta del todo por el sector administrativo y la dirección actual, se implanta como método contra restante, el proceso de acreditación internacional por el “Sistema de acreditación Internacional de la Calidad Educativa SACE, Perú-México” lidiando con la problemática actual teniendo dentro de su marco de análisis el rendimiento académico que, en los últimos años, se ha visto afectado por diferentes aspectos de la calidad de servicio generando un declive en las muestras estadísticas del sector secundaria en comparación a los años anteriores impidiendo que los objetivos académicos y administrativos planteados a la institución a principio de año no se logren. Se plantean también ideas alrededor de la morosidad en pagos por los servicios prestados, por parte de los padres de familia que conlleva

a que la administración no tenga quizá los recursos para gestionar de forma correcta el presupuesto establecido a principio de año.

Por otro lado, se intuye también la relación directa entre el aspecto personal y familiar de los alumnos del nivel secundario con el rendimiento académico de los mismos quienes a su vez dentro del plantel también están bajo influencia directa de las estructuras de clases de los docentes quienes siguen una programación establecida por ellos mismos quienes han sido filtrados para su ingreso regulado a trabajar dentro de la institución, mas, se encuentran bajo estudio también.

De continuar en un lapso de descuido por la calidad de servicio, la institución podría iniciar una baja en el número de estudiantes en el nivel secundario por la insatisfacción respecto a su rendimiento académico en la institución, llevando a un declive en la demanda de servicios del plantel. Para poder mantener los números a favor, se deberá evaluar la influencia que tiene la calidad del servicio que la institución presta en la actualidad sobre el rendimiento académico e identificar los problemas críticos que se dan en cada nivel de la organización para determinar su actual influencia en porcentajes y establecer una solución viable en cada uno de los aspectos que afectan a los estudiantes y seguir manteniéndose como la prestigiosa institución particular que ha sido durante estos 115 años.

1.2.- Formulación del problema.

1.2.1.- Problema General

¿En qué medida la calidad de servicio influye en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018?

1.2.2.- Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el grado de influencia de las instalaciones en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018?
- b) ¿Cuál es el nivel de influencia del personal administrativo en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018?
- c) ¿Cuál es el nivel de influencia de la gestión administrativa en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018?
- d) ¿En qué medida el aspecto y comportamiento personal influye en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en Huacho año 2018?
- e) ¿Cuál es el grado de influencia contextual en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en Huacho año 2018?

1.3.- Objetivos de la investigación

1.3.1.- Objetivo general

Determinar cuál es el nivel de calidad de servicio que influye en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018

1.3.2.- Objetivos específicos

- a) Establecer cuál es el grado de influencia de las instalaciones en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018

- b) Determinar cuál es el grado de influencia de la actuación del personal administrativo en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018

- c) Establecer el grado de influencia de la gestión administrativa en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018.

- d) Determinar el nivel influencia del aspecto de comportamiento personal en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en Huacho año 2018.

- e) Establecer el grado de influencia contextual en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en Huacho año 2018.

1.4.- Justificación de la investigación

La institución educativa particular Nuestra Señora de la merced puede ser considerado como un sistema social-técnico, dinámico y abiertos, con funciones sociales, políticas y religiosas plasmadas en su visión y misión, que utiliza recursos y personas de su entorno y que gracias a su administración y coordinación contribuyen con sus servicios a la sociedad. Por ello la dependencia de insumos de su entorno para la contribución a la sociedad depende siempre del trabajo interno y la administración de los mismos, los cuales, tras sus años de servicio, serán - en la presente - analizados para determinar la eficacia de la calidad de servicios educativos prestados y su influencia en el rendimiento académico en sus alumnos del nivel secundario. Se investiga entonces las posibles hipótesis sobre la ejecución de la calidad de servicios qué, de continuar en el mismo camino podría llevar al declive en la demanda de sus servicios como institución, el presente trabajo entonces contribuye a la solución de los problemas actuales y a futuro sirva para posteriores investigaciones, con motivo de que la institución mejore la manera de organización actual, siempre de la mano y con apoyo de la misma, que concuerda, se necesita aplicar los resultados de la presente investigación.

1.4.1.- Social

La presente investigación tiene impacto directo en la sociedad que hace uso de los servicios educativos prestados por la institución, en este caso los estudiantes bajo el cuidado y manutención de sus padres de familia.

1.4.2.- Temporal

En el trabajo de investigación nos situaremos con el análisis de las consecuencias y problemáticas durante el presente año 2018.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes de la investigación

2.1.1.- Antecedentes Internacionales:

(Meza Villa & Gomez Becerra, 2008) en su proyecto de pregrado para la Universidad tecnológica de Pereira Facultad de Ciencias de la educación determinan como inciden los estilos de aprendizaje visual, auditivo y kinestésico en el rendimiento académico en las asignaturas de matemáticas y lenguaje en los y las estudiantes de grado cuarto A de la institución educativa "Carlota Sánchez de la ciudad de Pereira" en un informe sectorial del cuarto grado "A" de la institución educativa "Carlota Sánchez de la ciudad de Pereira" usando como instrumento la clasificación establecida por la programación Neurolingüística, de acuerdo a sus preferencias, concluye en lo siguiente; “Que los estilos de aprendizaje no tienen ninguna influencia sobre el rendimiento académico , dando a pensar que además de ellos existen otros factores externos o internos que inciden en el éxito académico”. Además de los estilos de aprendizaje existen otros factores externos e internos que inciden en el éxito académico; se requiere incentivar la práctica de metodologías educativas que tiendan a que el alumno utilice los 3 sistemas de representación, para que de esta forma pueda potenciar las que son sub-utilizadas y, en consecuencia, los resultados del aprendizaje sean claros, con mejores rendimientos, habilidades, conocimientos y nuevas actitudes, frente al proceso de formación escolar; Y sobre el aporte como metodología de diagnóstico e intervención pedagógica, el esquema de un currículo flexible desde el trabajo en el aula, implica que el maestro conozca y reconozca los estilos de aprendizaje para un mejor éxito escolar, dónde exista un reconocimiento de la individualidad desde la capacidad del

estudiante. El uso cognitivo en situaciones de aprendizaje, implica un cambio de paradigmas y modelos a seguir.

(Salas Bustos & Jacqueline, 2013) en su tesis de posgrado para Maestría en administración de empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: "Evaluación de la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados" busca evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados en una investigación teórica aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña - Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil. Gracias a encuestas, observación, entrevistas, cuestionarios y fichas de entrevistas empleó la estadística para análisis de resultados. Producto de la investigación que se hizo tanto a alumnos, docentes y padres de familia concluye que; Al identificar las fortalezas y oportunidades que posee la institución se logró determinar que a pesar que la comunidad educativa (alumnos, docentes y padres de familia) se encuentran muy satisfechos con el servicio educativo, pero la administración debe enfocar sus esfuerzos en mejorar su infraestructura, esto conlleva a realizar en el futuro una mayor inversión en su infraestructura física para mejorar el servicio presente y poder brindar nuevos servicios a la comunidad y con ello brindarles un valor agregado; Al analizar el clima organizacional de los docentes en la institución se logró determinar que estos se encuentran en un nivel de satisfacción óptimo ya que se encuentran identificados con la organización, se encuentra muy optimistas en su realización personal y cuentan con un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la interacción con la institución."

(Pigozzi, 2008) en "Towards an index of quality education –Un informe preparado para el GITE - UNESCO - OIE" determina una

nueva aproximación para entender la calidad educativa planteado en un informe empírico con el uso de instrumentos Internacionales de identificación de la educación como derecho humano establece que;

“El rendimiento escolar es una problemática que preocupa hondamente a estudiantes, padres, profesores y autoridades; y no solo en nuestro país, sino también en otros muchos países latinoamericanos y de otros continentes.”; “La complejidad del rendimiento académico se inicia desde su conceptualización. En ocasiones se le denomina aptitud escolar, desempeño académico o rendimiento escolar, pero, generalmente, las diferencias de concepto solo se explican por cuestiones semánticas ya que se utilizan como sinónimos.”; “Desde el punto de vista psicológico, se han utilizado como criterio de rendimiento las calificaciones escolares y se ha relacionado a estas con diferentes variables cognitivas, conductuales, de autocontrol, con los hábitos de estudio, con la personalidad del estudiante, sus intereses profesionales, clima escolar y familiar, el centro escolar o el género.”

2.1.2.- Antecedentes Nacionales:

Alarcón Mujica en su tesis de posgrado "Gestión Educativa y Calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana"- Perú determina de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana en el año 2011." Bajo un modelo de informe sectorial de las Instituciones privadas de Lima metropolitana usando cuestionarios el autor concluye lo siguiente;

"Los logros de los alumnos en materia de comunicación oral y escrita, análisis y síntesis y solución de problemas están directamente relacionados con la buena gestión de los directivos de

las instituciones; así es que, la organización y participación a concursos es recurrente. Tan es así, que todas las instituciones tienen reconocimientos nacionales e internacionales.";

"El planeamiento estratégico en las instituciones privadas, el buen uso de los recursos institucionales y los logros conseguidos se vio reflejado en la mejora continua de las Instituciones, todas; con menos de 20 años de funcionamiento; no obstante, con excelentes organizaciones administrativas.";

“La relación del liderazgo en las Instituciones para el mejoramiento de la gestión; así como la participación que tanto el docente como el director y personal administrativo deben estar presentes para una escuela de calidad.” (Mujica, 2013)

- La identificación temprana de estudiantes en riesgo constituye una

acción de gran importancia para disminuir potenciales fracasos e implementar programas de intervención con fines preventivos. Los aspectos considerados en este artículo tienen una clara implicancia para las tareas de asesoramiento y orientación educacional. En primer

lugar, es importante la consideración de las variables de personalidad

en las tareas de orientación escolar, ya que tradicionalmente solo se consideran los aspectos patológicos de los jóvenes. En segundo término, resulta conveniente tomar en cuenta que determinada disposición de la personalidad modera la adaptación efectiva de los estudiantes al entorno escolar.

- En la actualidad, para dar respuesta a la preocupación social del bajo

rendimiento académico de los estudiantes, se deben analizar distintas

variables que puedan influir en dicho rendimiento. (A.Lamas, 2015)

2.2.- Bases teóricas

2.2.1.- Calidad de Servicio

a) Definición de calidad.

El término calidad definido por el diccionario de la R.A.E determina que, la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Como también se define el ser la adecuación de un producto o servicio a las características especificadas de un demandante. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2018)

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (Deming, 1989)

- “La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto”.

- “Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”. (Juran, 1951)

“El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo «magnífico», y se consigue como señala Ishikawa “. (Ishikawa, 1994)

“La calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de *performance* de “cero defectos”. (Crosby, 1979)

Para Juran (J. M. Juran, 1983) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

“La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente.” (García Aretio, 1997)

(Reeves, 1994) revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global de la misma sino básicamente cuatro tipos de definición:

- La calidad como excelencia: en este caso se define como “lo mejor” en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión. Cabría que los responsables de la organización definiesen el concepto de excelencia aun con el riesgo de no ser igual a la concepción que tendrían los clientes.
- Calidad como valor: en este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor. Feigenbaum (1951, en García, 2001) sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio.
- Calidad como ajuste a las especificaciones: este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones

previas. A partir de este concepto surge el control estadístico de la producción.

- Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes: esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio.

b) Definición de servicio:

“El servicio es un término proveniente del latín *servitium* y define a la acción y efecto de servir. De la misma manera permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. Desde el punto de vista de la economía, se define como el conjunto de actividades que una organización realiza para responder a las necesidades del cliente. Así, el servicio podría definirse como un bien inmaterial.”
(Betancourt Agüero, 2009)

“Los servicios son actividades identificables e intangibles las cuales son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.”
(STANTON, 1990)

“El servicio se define como un trabajo hecho por una persona en beneficio de otra. Explica en términos simples la dependencia en relación de los clientes a la persona que brinde el servicio, sea desde el punto de vista interno (cliente interno) o externo (cliente externo)”. (Tigani, 2006)

“Se define al servicio como cualquier acción o cometido esencialmente intangible que una parte ofrece a la otra, sin que exista transmisión de propiedad. La prestación de los servicios puede estar vinculada o no con productos físicos” (Kotler & Keller, 2006)

“Afirma, el servicio es un tipo especial de producto. Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y este generalmente es intangible.” (Sanguesa Sanchez, 2006)

“Un servicio es la aplicación del esfuerzo humano o mecánico a personas u objetos, refiriéndose a los servicios como hechos, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente.” (Lamb, Hair & McDaniel, 2002)

“Menciona que el servicio se trata de una actividad, beneficiosa o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son básicamente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo.” (Sandhusen, 2002)

“El servicio, es la conformidad del servicio con las especificaciones y expectativas del usuario. Únicamente cumpliendo con las demandas y expectativas del cliente, podrá la organización prestar servicios de calidad.” (Ivancevich, 1996)

c) Definición de calidad de servicio:

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman et al., 1988). La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994, p. 37).

Dada esta diferenciación, Lewis y Booms (1983) fueron quizá los primeros en plantear el concepto de calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. Grönroos (1984) y Parasuraman et al. (1985) toman este planteamiento basado en lo que se denomina el paradigma de la desconfirmación.

Según Albrecht (1994) “el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía de servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos.”

Mendoza (2007) declara que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Este mismo autor resalta que específicamente la calidad de servicio hoy en día se ha vuelto requisito imprescindible para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Además, que la mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio sorprendiendo favorablemente a los clientes

cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas (Palafox, 2007). De esta forma, la calidad de servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla. (Ruiz, 2001)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. En cuanto a las dimensiones a considerar dentro de la medición de la calidad, tradicionalmente se ha tenido en cuenta 2 grandes tipos, por un lado, las dimensiones intangibles, relativas a la interacción entre empleados y usuarios o cómo se presta el servicio, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y por otro lado las dimensiones tangibles, aspectos físicos del servicio o qué se ofrece en la prestación del servicio (Parasuraman et al, 1996).

En su obra de 1998 Parasuraman et al. (1985) anotan el problema de la no existencia de medidas objetivas, por lo cual la percepción es la medida que más se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido.

Otro planteamiento en la misma dirección es que la calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grönroos, 1994). Según Rust y Oliver (1994), los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado.

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos (Bou, 1997, p. 251).

El establecimiento de dimensiones o características diferenciadas ayuda a esquematizar y dividir el contenido del concepto o constructo de estudio. Algunas veces, dada la subjetividad inmersa en el concepto en estudio, estas dimensiones no son tan fácilmente observables por los sujetos, sino que son abstracciones realizadas a partir de atributos o características que éstos perciben.

Al revisar la literatura académica se encuentran definiciones de calidad que implican una dependencia del nivel de atributos del producto, mientras que en la literatura de gestión es definida mediante dimensiones puntuales. Algunos autores hablan de dimensiones primarias: adecuación al uso y fiabilidad (Garvin, 1984; Juran, 1994).

El carácter multidimensional de la calidad del servicio siempre ha tenido aceptación tanto desde aproximaciones prácticas como teóricas. El punto de divergencia es la identificación de los determinantes de dicha calidad del servicio. Las clasificaciones de dimensiones que se otorgan al constructo son muy variables y heterogéneas, sin que exista por el momento ningún consenso al respecto.

Luego el punto de partida básico es que la calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Estos autores determinan tres dimensiones de la calidad:

1. Calidad física: Incluye los aspectos físicos del servicio
2. Calidad corporativa: Lo que afecta la imagen de la empresa
3. Calidad interactiva: Interacción entre el personal y el cliente, y entre clientes

Eiglier y Langeard (1989, p. 23) plantean desde el concepto de servucción tres dimensiones percibidas y compradas por el cliente:

1. El output
2. Los elementos de la servucción
3. El proceso en sí mismo

La calidad del servicio prestado como resultado final (output) se enfoca a la prestación del servicio per se y depende de si el servicio ha cubierto o no las necesidades y las expectativas del cliente.

La calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio se refiere al soporte físico (actualidad, sofisticación, limpieza, etc.), contacto personal (eficacia, cualificación, presentación, disponibilidad, etc.), clientela (pertenencia al mismo segmento) y eficacia e su participación.

Se contextualiza entonces para Eigler que, la calidad del proceso de prestación del servicio se dirige a la fluidez y facilidad de las interacciones. Eficacia, secuencia y grado de adecuación a las expectativas y necesidades del cliente en el proceso de interacción.

Según los autores, las tres dimensiones se encuentran interrelacionadas y se logra la calidad del servicio, sólo si se alcanza la calidad en las tres.

De otro lado, Grönroos describe la calidad del servicio como una variable de percepción multidimensional formada a partir de dos componentes principales: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso. Para Grönroos (1984, p. 37), los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de la verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio.

Por su naturaleza, no se puede evaluar la dimensión de calidad funcional de una forma tan objetiva como la dimensión técnica. Grönroos (p. 40) relaciona estas dos dimensiones de la calidad del servicio con la imagen corporativa, ya que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una organización.

El establecimiento de las dimensiones y su evaluación genera lo que se denomina escala de evaluación del constructo. Las dos escalas más representativas son las basadas en los modelos nórdico y americano, planteados por Grönroos (1984) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), respectivamente.

Estos modelos han servido de base para gran parte de la literatura académica en el área y les han sido practicadas pruebas de fiabilidad y validez de sus escalas en diversos escenarios. Esta es la razón por la cual solo se examinarán 3 de las más resaltantes de estas escalas que tienen congruencia entre los diversos autores citados.

d) La calidad de los servicios educativos

Como consumidores, diariamente utilizamos servicios. Encender una lámpara, asistir a un espectáculo, hablar por teléfono, viajar en coche, consultar a un abogado, ir a la peluquería, extender un cheque, son ejemplos de consumo de servicios en un plano individual. La educación es también un servicio, buscado por múltiples consumidores, que requiere una gestión bastante cuidada y rigurosa. A la luz de las características universales de los servicios, tampoco la educación puede ser saboreada, sentida o tocada. La inseparabilidad de la producción y el consumo se vuelve evidente en el escenario de la sala del aula. Adicionalmente, los colegios y universidades son cada vez más partidarios a encontrarse en un ambiente que lleve a comprender el papel y la importancia

de la calidad del servicio: este ambiente es terriblemente competitivo (Shank, Walker & Hayes, 1995).

Existe una heterogeneidad evidente entre grupos de clase impartidas por profesores diferentes, así como otros grupos de clase diferentes, aunque sea la misma materia, impartida por el mismo profesor. Paralelamente, no se pueden almacenar aulas para consumo posterior. Se quisiéramos analizar la educación como un servicio, debemos procurar enfocar el modo en cómo ésta sirve a las necesidades y deseos de la sociedad.

Perelman (1984) refiere que, así como la base de la sociedad cambió de servicio agrícola al industrial, fue tarea y responsabilidad del sector de la educación el de entrenar y preparar a fuerza de trabajo. El papel de la enseñanza en la economía exige un sistema de aprendizaje adulto que esté repleto de iniciativa, competitividad y que utilice las tecnologías de información más modernas, eficientes y poderosas.

En este ambiente altamente competitivo, la educación post-secundaria está a la búsqueda del modelo que Rudder (1994) dice ser necesario para medir la calidad.

La investigación continua de Zeithaml y otros (1990) resultó en el perfeccionamiento de este instrumento que ha sido usado con buenos resultados en las industrias de servicios, desde el sector bancario hasta en la reparación y mantenimiento de productos. Aunque este instrumento fuera desarrollado para uso del sector privado, su adaptación puede ser una contribución para el problema de la medida de la calidad en la educación, específicamente en la enseñanza superior.

El término calidad puede esconder tras de sí las causas que hacen que algo tenga o no calidad, por lo que puede ser aplicado indiscriminadamente. Por lo mismo, señalar qué se entiende por educación de calidad es, básicamente, un ejercicio que debe llevar a explicitar qué tipo de escuela queremos, sobre qué valores la

construiremos, qué procesos pedagógicos se privilegiarán (en el más amplio sentido) y qué vínculos estableceremos entre calidad educativa y proyecto de sociedad. Bolívar (2001) (p. 45)

“La calidad de servicio educativo, es un camino, no un logro limitado, el centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente. Se afirma también que la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad”. (Senlle, 2005)

En tal sentido, un primer aspecto a considerarse que localidad refiere a ‘lo cualitativo’, o al menos a aspectos no necesariamente cuantificables de los procesos vividos en los establecimientos escolares. Por lo tanto, los resultados obtenidos, medidos según instrumentos estandarizados, pueden sólo dar cuenta de un aspecto de la calidad de la institución escolar, pero no son -bajo ningún punto de vista- el único a considerar (SIMCE, 2006). De ese modo, conviene rescatar y proponer una noción más comprehensiva de calidad. Al respecto, la UNESCO (2000) precisa lo siguiente: El debate respecto a educación de calidad suele centrarse en aspectos curriculares. Aparecen aquí temáticas como pertinencia curricular, selección de contenidos, áreas educativas, etc. Un documento referencial al respecto es el mundialmente conocido “Informe Delors” y que define cuatro pilares de la educación (se entiende, de calidad) para el siglo XXI: aprender a conocer, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a vivir con otros. Más allá del intenso debate sobre concepciones curriculares en las cuales basar la calidad, este documento presenta una especie de

“consenso “sobre puntos básicos y mínimos que una educación de calidad no puede dejar de lado. (p. 78)

No obstante, destacados autores latinoamericanos han hecho mención a la ausencia de un debate sobre calidad situado y contextualizado en la realidad latinoamericana (Pronunciamiento Latinoamericano por una Educación para Todos, 2000). Para estos autores, valores como el sentido comunitario de vida, la multiculturalidad e interculturalidad o la apertura y valoración de formas reconocimiento y de aproximación a la realidad que trasciende la racionalidad instrumental, son fundamentales en nuestras culturas latinoamericanas y no sean posicionados de manera significativa en la discusión sobre calidad.

Pérez, et al. (2000) señalan que: La calidad integral en educación pasa por la armonización integradora de los diferentes elementos que la componen: eficacia en el logro de un servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para los destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargada de lograrlo. (p. 67)

Se destaca que lo esencial es la satisfacción de los destinatarios y del personal de la organización. Es decir, la esencia de la calidad no se encuentra en el producto o resultado, sino en los destinatarios, que son quienes la determinan. Co-esencial es la satisfacción de las necesidades reales y percibidas por los usuarios, yo tanto el resultado o producto final. Por tanto, una institución educativa de calidad o si se quiere una escuela eficaz es aquella en la que los alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones.

2.2.2.- Dimensiones de la Calidad de Servicio

En este trabajo de investigación, para medir la calidad percibida del servicio, sobre rendimiento académico de los estudiantes, puede optarse por utilizar una escala de tipo ServPerf, que sólo recoge la calificación directa del usuario a los distintos aspectos del servicio, sin ponderar por importancia ni recoger expectativas. Los ítems de la escala aquí utilizada, sin embargo, están inspirados en la escala servqual, que distingue entre aspectos tangibles e intangibles del servicio, pero adaptados a las características de los servicios cuya calidad percibida se pretende medir, según la propuesta que defienden diversos autores (Mels, Boshoff y Nel, 1997; Bielen y D'Hoore, 2002; Johnson, Hermann y Gustafsson, 2002; Barrera y Reyes, 2003) y que los propios creadores de ServQual contemplan como posible tras diversos modelos modificados a lo largo de los años. (Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1994, p. 123). Esta escala no diferencia cinco dimensiones de la calidad, sino tres: instalaciones (tangibles), actuación del personal y gestión administrativa (de la institución). La dimensión instalaciones está constituida por cinco ítems: limpieza, accesibilidad, conservación, seguridad y confort; la dimensión personal comprende cuatro ítems: simpatía, profesionalidad, motivación y comunicación; la dimensión Gestión administrativa comprende cinco ítems: Labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, coordinación y control, y relaciones humanas. Los ítems de la escala han sido determinados siguiendo los intereses informativos de los gestores de los servicios considerados. Cada ítem es puntuado por el usuario entre 1 (mínima satisfacción) y 5 (máxima satisfacción) y su descripción semántica es la que sigue:

- **Limpieza:** pulcritud de las dependencias y dotaciones del edificio donde se presta el servicio.
- **Accesibilidad:** facilidad de llegar y localizar las distintas dependencias.

- **Conservación:** cuidado y mantenimiento de las instalaciones.
- **Seguridad:** ausencia de riesgos físicos y posibilidad de accidentes.
- **Confort:** climatización, ruidos, comodidad del mobiliario.
- **Simpatía:** amabilidad, trato agradable.
- **Profesionalidad:** ejercicio de la función con competencia.
- **Motivación:** predisposición para realizar su trabajo.
- **Comunicación:** capacidad de conectar con el usuario.
- **Labor Directiva:** eficiencia en la toma de decisiones para el progreso colectivo.
- **Organización:** correcta distribución del personal y sus funciones.
- **Funcionamiento de los servicios:** establecimiento de los principios que forman al que los ejerce.
- **Coordinación y control:** Sinergia entre los encargados de ejecutar las decisiones tomadas por los empleadores
- **Relaciones Humanas:** contacto entre empleadores y empleados de manera fluida.

a) **Dimensión 1: Instalaciones**

Limpieza, accesibilidad, conservación de la infraestructura, seguridad, confort. Son aspectos que los alumnos como clientes de este servicio que perciben tienen el poder de cuestionar lo que sus padres pagan y merecen recibir. Estos aspectos engloban a la vez características en diversas ramas a evaluar.

- Limpieza: Se toma en consideración la limpieza de los ambientes para que el menor alumno se desarrolle sin estar expuesto a elementos que podrían perjudicar su salud. Dentro de este mismo aspecto se incluye al personal de la institución y su apariencia física, aseo, olor, vestido y por el lado de los objetos, el cuidado y mantenimiento higiénico que se les da.
- Seguridad: Incluye dentro de este aspecto la evaluación como lo son; seguridad de resguardo, personal de portería y vigilancia de las instalaciones, seguridad evaluada por defensa civil respecto de las estructuras de la institución y máquinas o móviles que son prestados como servicio a los estudiantes también.

b) Dimensión 2: Personal

Simpatía, profesionalidad, motivación, comunicación.

- Simpatía: Mediante la atención más que con empatía, la simpatía permite entender contextos más personales de los docentes para con los alumnos dentro y fuera de clases, permitiendo ejercer tutoría en muchos casos en que el alumno lo requiera.
- Profesionalidad: involucra el accionar de los docentes y personal administrativos de la institución calificados en sus logros profesionales y como los ejercen para beneficio de la institución apuntando a los alumnos que son el producto final.
- Motivación: aspecto que resalta por parte de todos los empleados y empleadores de la institución cuando se trata de su predisposición para ejercer sus respectivos cargos en un ambiente laboral.
- Comunicación: en un sistema organizacional se designa siempre un encargado u supervisor por área para efectivizar el trabajo, mas, la interacción en los niveles es

parte crucial de esta estructura puesto que sin canales o medios para emitir o recibir mensajes no se podrá proceder a ejecutar acciones.

c) Dimensión 3: Gestión administrativa

Labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, coordinación y control, relaciones humanas.

- Labor directiva: Este aspecto se enfoca netamente en el sector gerencial quienes toman las direcciones para dirigir a sus empleados y a la institución a su cargo hacia los objetivos planteados como visión y misión.
- Organización: la estructura organizacional que siga una institución debe establecer escalones entre áreas para efectivizar la comunicación y la fluidez en la interacción.
- Funcionamiento de los servicios: se determinará en este aspecto la eficacia en el proceder del uso correcto de los elementos físicos y sistemas que se prestan como servicio.
- Coordinación y control: Entre el personal quienes tienen asignados el ejecutar decisiones tomadas de gerencia deberá existir sinergia, lo que permitirá llevar el trabajo a cabo de la mejor manera sin obstáculos.
- Relaciones Humanas: Es esencial la existencia de una continua interacción en un ambiente de trabajo plácido que lo evoque a menudo.

2.2.3.- Definición de rendimiento académico

A continuación, se dará algunos conceptos sobre dicha variable. El rendimiento "proviene del latín *reddere* (restituir, pagar) el rendimiento es una relación entre lo obtenido y el esfuerzo empleado para obtenerlo" (sisbib.unmsm.edu.pe).

Se asume que el rendimiento académico es un proceso multidisciplinario donde interviene la cuantificación y la cualificación del aprendizaje en el desarrollo cognitivo, afectivo y actitudinal que demuestra el estudiante en la resolución de problemas asociados al logro de los objetivos programáticos (Puche, citado por Sánchez & Pirela, 2006).

Adicionalmente, se asevera que el rendimiento académico es la correspondencia entre el comportamiento institucionalmente específicos que se deben aprender en su momento escolar (Fuentes, 2005).

Andrade et al. Citan a Pizarro para definir el rendimiento académico como una medida de capacidades respondientes o indicativas que manifiestan, en forma estimativa, lo que una persona ha aprendido como consecuencia de un proceso de instrucción o de formación.

A partir de las siguientes definiciones, se afirma que el rendimiento académico es aquel proceso en el que el alumno logra una calificación aprobatoria o no aprobatoria mediante la evaluación de sus conocimientos adquiridos en la institución. Los términos de evaluación educativa y rendimiento académico, con frecuencia son considerados sinónimos. Debido a la diversidad de definiciones consultaremos el Diccionario Pedagógico, este indica que el rendimiento, es la relación entre lo obtenido y el esfuerzo empleado para obtenerlo. Nivel de éxito en la escuela, en el trabajo, etc. Respuesta satisfactoria a las exigencias (Crisólogo, 2004).

Para Martínez (2007), desde un enfoque humanista, indica que el rendimiento académico, es el producto que da el alumnado en los centros de enseñanza y que habitualmente se expresa a través de las calificaciones escolares.

Según Marti (2003) rendimiento académico es un: Nivel de conocimiento de un estudiante. Intervienen factores como el nivel intelectual, la personalidad, la motivación, las aptitudes, los intereses, los hábitos de estudio, la autoestima o la relación profesor-alumno. Cuando se produce un desfase entre el rendimiento académico y el rendimiento que se espera del alumno, se habla de rendimiento discrepante, un rendimiento académico insatisfactorio es aquel que se sitúa por debajo del rendimiento esperado. En ocasiones puede estar relacionado con los métodos didácticos.

Para Adell, (2004) el rendir es alcanzar el mejor resultado en el menor tiempo y esfuerzo posibles, se está aplicando el criterio de productividad. Además, mejorar los rendimientos no solo quiere decir obtener notas buenas, por parte de los alumnos, sino aumentar el grado de satisfacción psicológica, de bienestar del propio alumnado y del resto de elementos implicados, padres, profesorado, administración, etc.

Gimeno (1987), afirma que el rendimiento académico es el resultado del proceso de enseñanza aprendizaje en función de los objetivos previstos, en el periodo de tiempo. El resultado expresa una calificación cuantitativa o cualitativa, así como influyen múltiples factores especialmente relacionados con la personalidad del sujeto. En el sistema vigesimal las calificaciones menores a once son desaprobatorias y los calificativos mayores a once expresan resultados aprobatorios. El rendimiento se expresa en una calificación, cuantitativa y cualitativa, una nota, que si es

consistente y válida será el reflejo de un determinado aprendizaje o del logro de unos objetivos preestablecidos.

Solórzano (2001), afirma que el desempeño académico está fuertemente ligado a la evaluación que hace una institución de los educandos, con el propósito de constatar si se han alcanzado los objetivos establecidos y que acreditan un conocimiento específico. Es así como el alumno debe mostrar, a través de diferentes actividades o instrumentos lo que ha "aprendido" en un lapso determinado.

2.2.4.- Dimensiones de Rendimiento académico

Hernández (2011) define al rendimiento académico como un proceso multidisciplinario donde interviene la cuantificación y la cualificación del aprendizaje en el desarrollo cognitivo, afectivo y actitudinal que demuestra el estudiante en la resolución de problemas asociados al logro de los objetivos programáticos. Adicionalmente, se asevera que el rendimiento académico "es la correspondencia entre el comportamiento institucionalmente específicos que se deben aprender en su momento escolar.

Raquel Molinero, "*Psico activa't*" (2018) basado en estudios en l'Universitat Rovira i Virgili para su centro especializado en el tratamiento de alteraciones cognitivas y conductas asociadas agrupa las dimensiones para el rendimiento académico en 2 partes; personal y contextual, las cuales a su vez se dividen en 5 sub-variables; Cognitivo, motivacional, socio-ambiental, institucional e instruccional.

a) Dimensión personal

a.1) Sub -dimensión cognitiva: Inteligencia, aptitud, conocimiento previo, estrategias de aprendizaje*.

a.2) Sub- dimensión emocional: Estrategias de aprendizaje*, Autoestima y concepto personal, objetivo de aprendizaje, atribuciones causales.

b) Dimensión contextual

b.1) Sub-dimensión Socio-ambiental: Familia (estructura, clase social, clima familiar y educación) y compañeros.

b.2) Sub-dimensión institucional: Centro escolar, organización escolar, estilo de dirección del centro, formación de los docentes y clima escolar.

b.3) Sub-dimensión Instruccionales: Contenidos, metodología de enseñanza, tareas y actividades, nuevas tecnologías y expectativas.

Pautas para mejorar el rendimiento académico

De acuerdo a Larrosa (1994) el docente puede contribuir a mejorar el rendimiento académico de los alumnos mediante las siguientes actividades:

- Motivar al estudiante a realizar actividades orientadas al logro y a persistir en ellas.
- Fomentar en los alumnos una alta autoestima
- Contribuir en la resolución de conflictos personales mediante la orientación y comprensión, de ser necesario recurrir al apoyo psicológico.
- Contar con indicadores fiables del rendimiento académico (notas, informes, revisiones, autoevaluaciones desde diferentes ángulos)
- Distribuir los contenidos teniendo en cuenta las características de los estudiantes.
- Desarrollar talleres de orientación y formación de hábitos de estudio
- Orientar en cuanto a los métodos, planes y horarios de estudio.

Importancia del rendimiento académico

Solórzano (2001) señala que, al retomar la evaluación como indicador del desempeño académico, esta sirve de base para la toma de decisiones con respecto al alumno, con respecto al currículo o al programa y con respecto al docente. El rendimiento académico es importante, porque también indica que, a través de los factores, las conductas, aptitudes y habilidades se pueden estimular, ya que estos influyen en el futuro éxito del alumno. A menudo se parte del supuesto de que quien llega a la universidad tiene clara su elección y la madurez suficiente para asumir con éxito un compromiso de estudio definitivo, y que además posee las herramientas intelectuales para hacerlo.

Lazo (2006) sostiene que evaluar el rendimiento académico no es solo colocar notas o calificativos aprobatorios o desaprobatorios. Pedagógicamente, evaluar es observar, juzgar y promover. Una buena evaluación trasciende el área de los conocimientos y de las capacidades intelectuales; debe ir más allá, por ejemplo, comprobar la formación de actitudes (sociales, científicas), intereses vocacionales y personales, hábitos de estudio plasmación de la personalidad, etc. La evaluación es por eso un medio, no un fin.

2.3.- Definiciones conceptuales

Expectativas: Esperanza de realizar o conseguir algo.

(REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2018)

Servicio: Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible.

Simpatía: Inclinação afectiva entre personas, generalmente espontánea y mutua

Aptitud: Capacidad y disposición para el buen desempeño o ejercicio de un negocio, de una industria, de un arte, etc. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2018)

Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2018)

Estudiante: Persona que cursa estudios en un establecimiento de enseñanza.

Autoestima: Valoración generalmente positiva de sí mismo. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2018)

Rendimiento: Producto o utilidad que rinde o da alguien o algo. Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. (RAE)

Multidisciplinario: Que abarca o afecta a varias disciplinas. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2018)

Objetivo: Un objetivo es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos. Se dice que la persona después de haber identificado un objetivo cuyo logro considere importante, tiene que ser capaz de describir las acciones que representen el significado de éste. En otras palabras, ser capaz de describir los resultados específicos que, si se consiguen, le hará asumir que el objetivo también se ha conseguido. (Zanchetta, 2018)

Cognitivo: La cognición (del latín *cognoscere*, ‘conocer’) es la facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido (experiencia) y características subjetivas que permiten valorar la información. Consiste en procesos tales como el aprendizaje, el razonamiento, la atención, la memoria, la resolución de problemas, la toma de decisiones, los sentimientos. El ser humano tiene la capacidad de conocer con todos los procesos mencionados. (wikipedia, 2017)

Vigesimal: *adj.*- Se refiere al sistema de numeración que cuenta de veinte en veinte. (Farlex, 2018)

Contextual: Relativo al conjunto de circunstancias que rodean un hecho. (diccionario, 2018)

Contraste: Contraposición o diferencia notable que existe entre personas o cosas. (Zanchetta, 2018)

Empatía: La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben "leer" a los demás. Son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. Y en base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo.

Además, dado que los sentimientos y emociones son a menudo un reflejo del pensamiento, son capaces de deducir también lo que esa persona puede estar pensando. (Muñoz, 2018)

Constructo: Nuestra mente utiliza el pensamiento abstracto para elaborar ideas. Así, a través de la abstracción fabricamos conceptos que no se corresponden directamente con la realidad que observamos. De esta manera, ideamos principios geométricos, códigos del lenguaje o teorías científicas que explican algún aspecto de lo que nos rodea. Todos estos elementos son constructos, pues han sido contruidos por nuestra mente a partir de la actividad cerebral. (Iakobchuk, 2017)

Criterio: El termino criterio tiene su origen en un vocablo griego que significa “juzgar”. El criterio es el juicio o discernimiento de una persona. Por ejemplo: “A mi criterio, el árbitro tendría que haber sancionado falta contra el arquero”, “El criterio artístico de estas polémicas obras es cuestionado por muchas personas”. (Merino, 2009)

Segmento: Grupo bien delimitado de personas o cosas que presentan unas características peculiares dentro de una colectividad o de un grupo mayor. (XVIII), s.f.)

Percibir: Recibir algo y encargarse de ello. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2018)

Causal: [Relación] que se establece entre la causa y el efecto. (Espasa-Calpe, 2005)

Incidencia: La incidencia refleja el número de nuevos “casos” en un periodo de tiempo. Es un índice dinámico que requiere seguimiento en el tiempo de la población de interés. Cuando la enfermedad es recurrente se suele referir a la primera aparición. (viejo, 2005)

2.4.- Formulación de hipótesis

2.4.1.- Hipótesis general

Existe influencia significativa de la calidad de servicio educativo en el rendimiento académico del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

2.4.2.- Hipótesis específicas

- Las instalaciones influyen de manera significativa en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018
- La actuación del personal influye de manera significativa en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018
- La gestión administrativa influye de manera significativa en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018.
- El comportamiento personal influye en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en Huacho año 2018.
- La parte contextual influye en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en Huacho año 2018.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1.- Diseño de la metodológico

El enfoque en el presente diseño de la investigación es cuantitativo no experimental, de tendencia a correlacionar los datos de manera transversal, ya que las variables de estudio no serán sometidas a pruebas individuales. Es transversal porque se miden las variables en un espacio y tiempo único.

Enfoque:

La presente investigación es mixta, es decir tiene enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.2.- Población y muestra.

3.2.1.- Población

La población, ésta conformada por los 418 los estudiantes del nivel secundario del I.E.P. Nuestra señora de la Merced que vienen cursando el año lectivo 2018.

3.2.2- Muestra

La muestra representativa se obtendrá despejando la formula siguiente:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

N: Población total.

Z: Nivel de confianza

P: Probabilidad de éxito

Q: Probabilidad de fracaso

D: Margen de error

Calculando “n” con un margen de error de 5%

$$n = \frac{418 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (418 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 200$$

Para estratos poblacionales se utilizó:

$$Nk = M(nk)/N$$

Donde:

Nk: Tamaño de la muestra por estrato.

M: Tamaño de la muestra poblacional.

nk: población por estrato.

N: población total

Calculando Nk para los diferentes grados académicos de los estudiantes del nivel secundario de la Institución educativa, y poder realizar la encuesta de esta manera se presenta la aplicación de la siguiente fórmula por segmento de población.

$$Nk_{1ro} = 200(88) / 418 = 42$$

$$Nk_{2do} = 200(96) / 418 = 46$$

$$Nk_{3ro} = 200(74) / 418 = 35$$

$$Nk_{4to} = 200(83) / 418 = 40$$

$$Nk_{5to} = 200(77) / 418 = 37$$

Resultados de la muestra estratificada por grados académicos en la Institución educativa particular Nuestra Señora de La Merced, se obtuvo para realizar dicha encuesta de la siguiente manera:

Primero: 42

Segundo: 46

Tercero: 35

Cuarto: 40

Quinto: 37

TOTAL: 200 Alumnos

De esta manera se encuestará a los 200 alumnos del nivel secundario.

3.3.- Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones		Indicadores / Items
Calidad de servicio	Instalaciones		Limpieza
			Accesibilidad
			Conservación de la infraestructura
			Seguridad
			Confort
	Personal		Simpatía
			Profesionalidad
			Motivación
	Gestión administrativa		Comunicación
			Labor Directiva
			Organización
			Funcionamiento de los servicios
			Coordinación y control
			Relaciones Humanas
	Rendimiento académico	Personal	Cognitivo
Aptitud			
Conocimiento previo			
Motivacional			Estrategias de aprendizaje
			Autoestima y concepto personal
			Objetivo de aprendizaje
Contextual		Socio Ambientales	Atribuciones causales
			Familia
		Institucionales	Compañeros
			Centro escolar
			Organización escolar
			Estilo de dirección del centro
			Formación de los docentes
			Clima escolar
			Contenidos
Instruccionales	Metodología de enseñanza		
	Tareas y actividades		
	Nuevas tecnologías		

3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1.- Técnicas

Las técnicas que se usarán para la recolección de datos serán las encuestas a los estudiantes del Instituto educativo particular Nuestra Señora de la Merced.

3.4.2.- Instrumentos

Se utilizó un cuestionario de encuestas el cual contiene una serie de preguntas que se contestarán por escrito a fin de obtener información.

3.5.- Técnicas para el procesamiento de la información

En la presente investigación el procesamiento de la información se llevará a cabo con el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias. Se contará con el apoyo del software SPSS (Statistical package for the social sciences versión 25). Se anexarán tablas e imágenes para explicar e interpretar los datos.

3.4.1.- Técnicas de procesamiento de información detallada

Para los estadísticos descriptivos, se seleccionará la estadística descriptiva, se utilizará una tabla de frecuencias y los gráficos de barras mediante el empleo de SPSS versión 25

Para el contraste de las hipótesis se utilizará el estadístico no paramétrico, determinando que el contraste de hipótesis se realizará usando el análisis de correlación de Rho de Spearman.

3.4.2.- Confiabilidad del instrumento

En el presente trabajo de investigación con el fin de obtener un margen elevado de confiabilidad de utilizó el Alfa de Crombach, el cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera, midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que se le asigna medir.

La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach también, se asume que tales ítems (medidos en la escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a “1”, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de la investigación. Se sugieren según George y Mallery (2003, p231) usar los siguientes coeficientes para evaluar usando el alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa: >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa: >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa: >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa: >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa: <0.5 es pobre

Tras la aplicación de la técnica anunciada en SPSS V.25 para obtener el coeficiente de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,892	,898	35

Estadísticas de fiabilidad:

Alfa de Cronbach: 0.892

Número de elementos: 35

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es bueno porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.892

CAPITULO IV
RESULTADOS

4.1. ANALISIS DESCRIPTIVO POR VARIABLES Y DIMENSIONES

TABLA 1

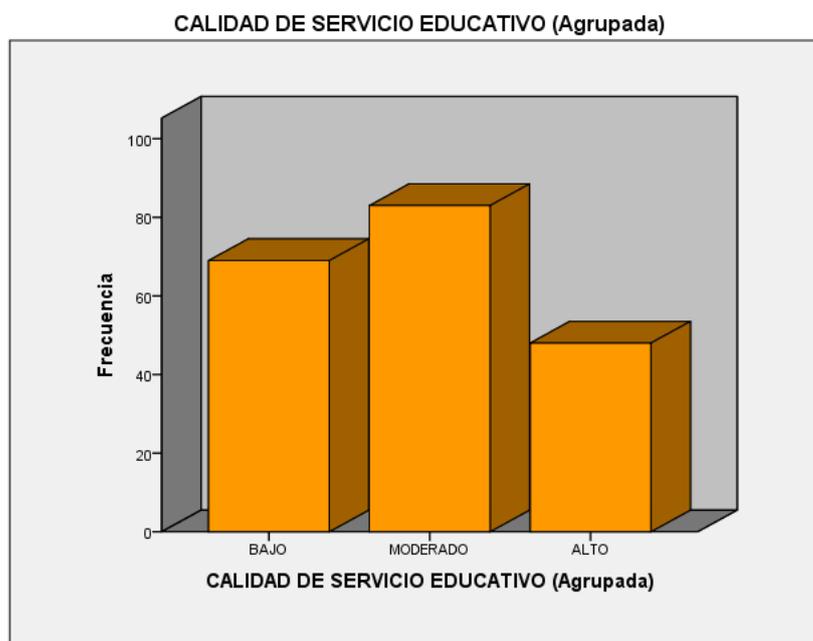
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	69	34,5	34,5	34,5
	MODERADO	83	41,5	41,5	76,0
	ALTO	48	24,0	24,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 1



De la fig. 1, un 41,5% de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” – Huacho – 2018, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “instalaciones”, un 34,5% consiguieron un nivel bajo y un 24,0% obtuvieron un nivel alto.

TABLA 2

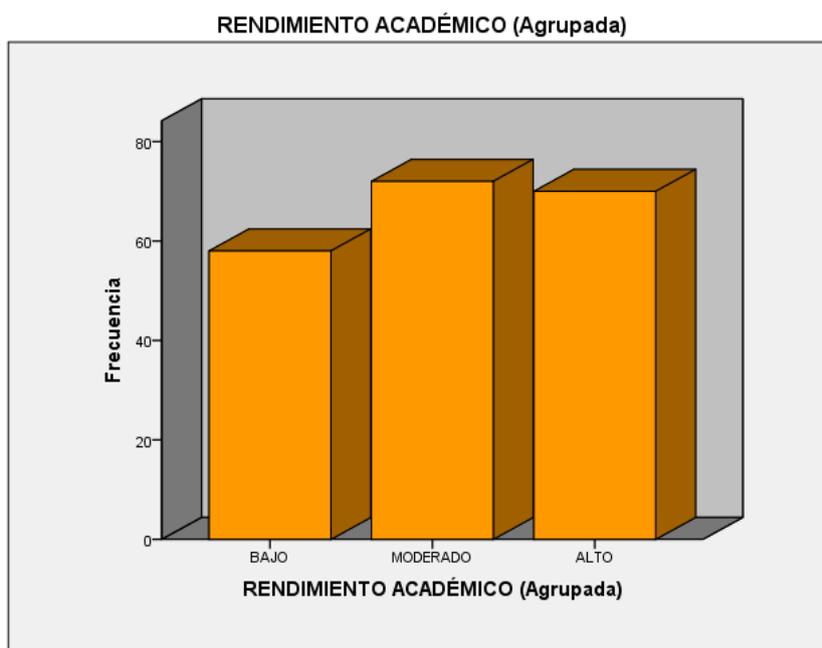
RENDIMIENTO ACADÉMICO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	58	29,0	29,0	29,0
	MODERADO	72	36,0	36,0	65,0
	ALTO	70	35,0	35,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 2



De la fig. 2, un 36,0% de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” – Huacho – 2018, alcanzaron un nivel moderado en la variable “instalaciones”, un 35,0% consiguieron un nivel alto y un 29,0% obtuvieron un nivel bajo.

TABLA 3

INSTALACIONES

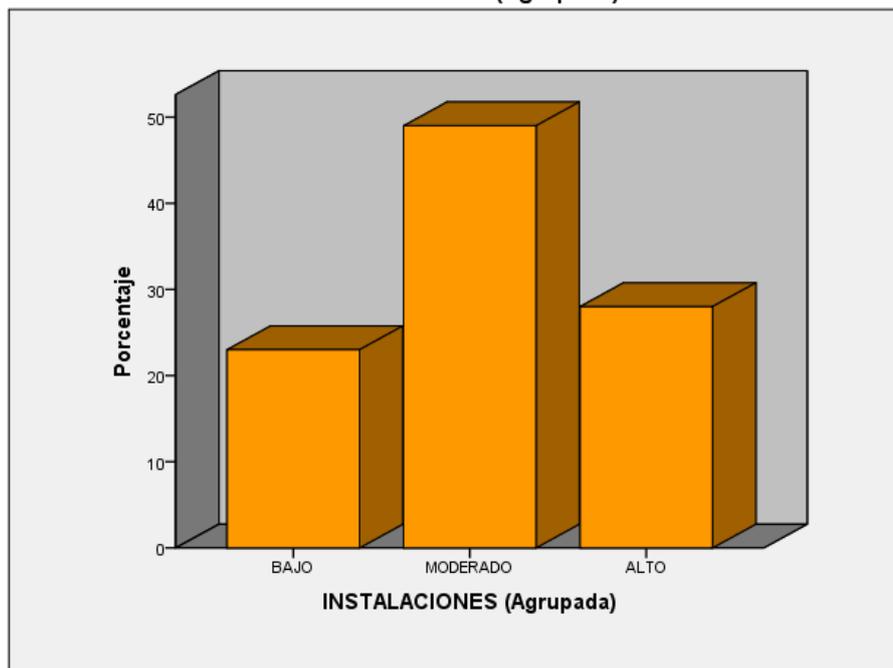
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	46	23,0	23,0	23,0
	MODERADO	98	49,0	49,0	72,0
	ALTO	56	28,0	28,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 3

INSTALACIONES (Agrupada)



De la fig. 3, un 49,0% de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” – Huacho – 2018, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “instalaciones”, un 28,0% consiguieron un nivel alto y un 23,0% obtuvieron un nivel bajo.

TABLA 4

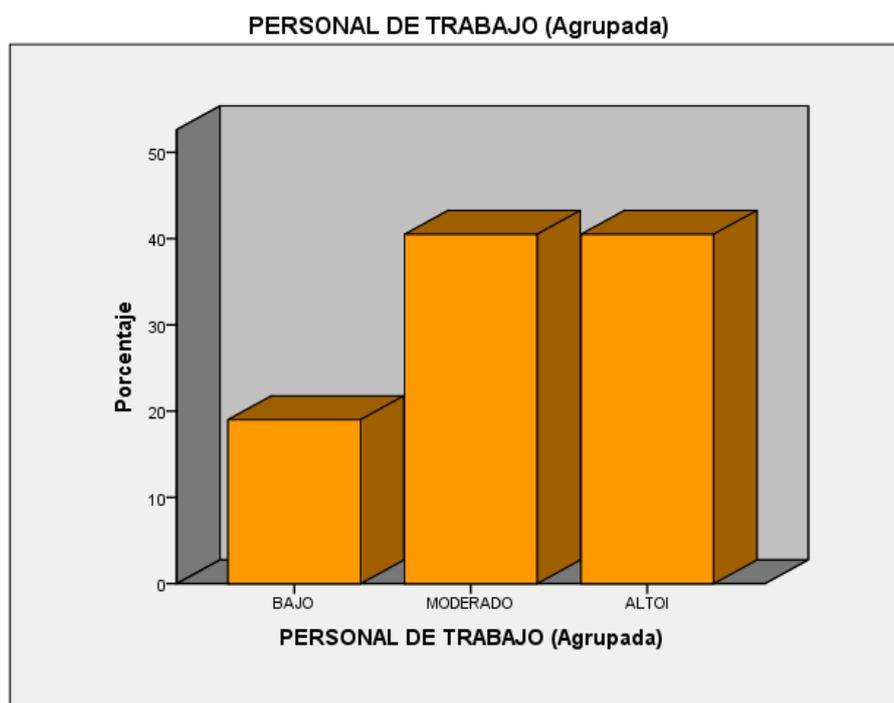
PERSONAL DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	38	19,0	19,0	19,0
	MODERADO	81	40,5	40,5	59,5
	ALTOI	81	40,5	40,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 4



De la fig. 4, un 40,5% de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” – Huacho – 2018, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “personal de trabajo”, otro 40,5% consiguieron un nivel alto y un 19,0% obtuvieron un nivel bajo.

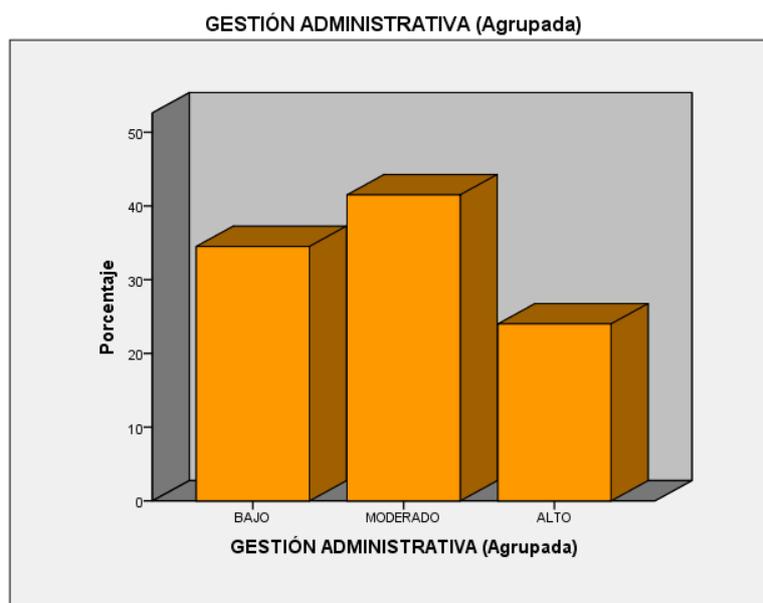
TABLA 5

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	69	34,5	34,5	34,5
	MODERADO	83	41,5	41,5	76,0
	ALTO	48	24,0	24,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 5



De la fig. 5, un 41,5% de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” – Huacho – 2018, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “gestión administrativa”, un 34,5% consiguieron un nivel alto y un 24,0% obtuvieron un nivel bajo.

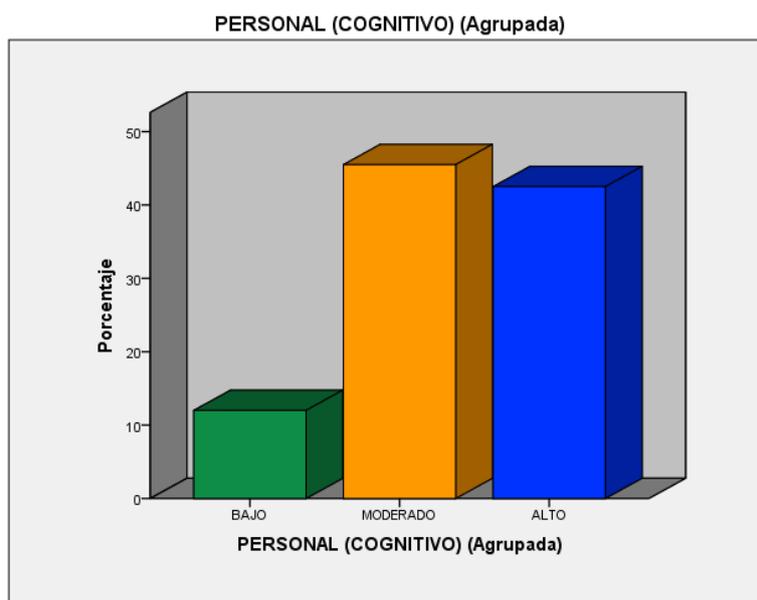
TABLA 6

		PERSONAL (COGNITIVO)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	12,0	12,0	12,0
	MODERADO	91	45,5	45,5	57,5
	ALTO	85	42,5	42,5	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 6



De la fig. 6, un 45,5% de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” – Huacho – 2018, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “Personal (Cognitivo)”, un 42,5% consiguieron un nivel alto y un 12,0% obtuvieron un nivel bajo.

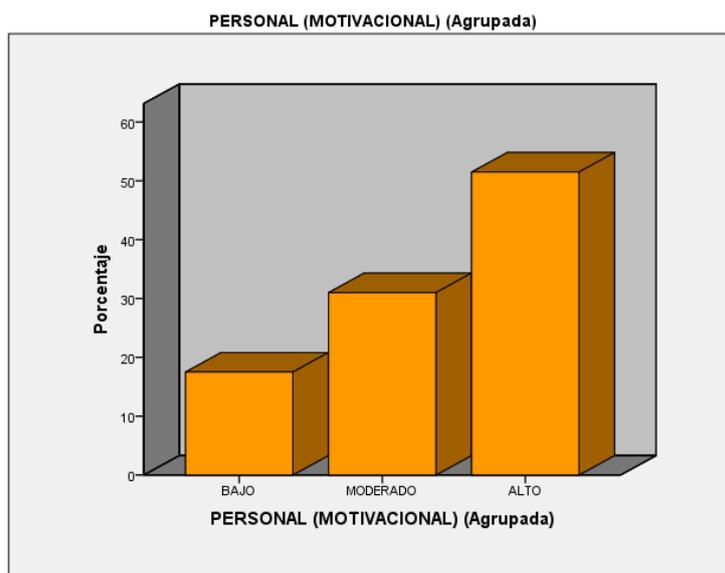
TABLA 7

PERSONAL (MOTIVACIONAL)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	35	17,5	17,5	17,5
	MODERADO	62	31,0	31,0	48,5
	ALTO	103	51,5	51,5	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 7



De la fig. 7, un 51,5% de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” – Huacho – 2018, alcanzaron un nivel alto en la dimensión “Personal (motivacional)”, un 31,0% consiguieron un nivel moderado y un 17,5% obtuvieron un nivel bajo.

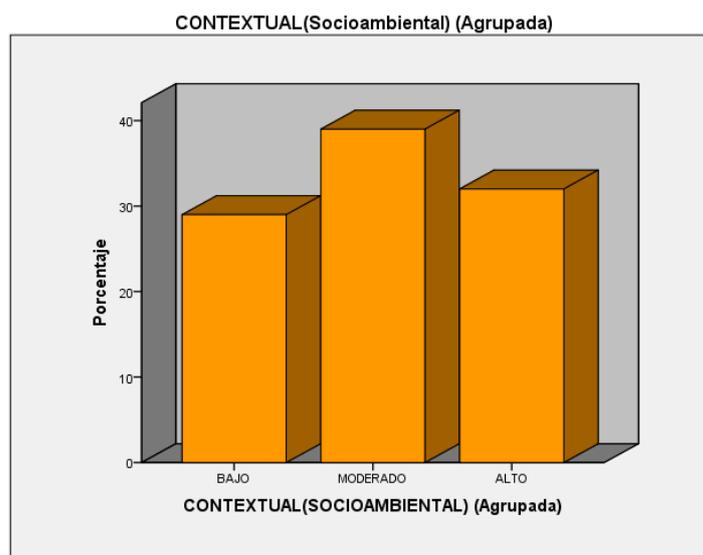
TABLA 8

		CONTEXTUAL(SOCIOAMBIENTAL)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	58	29,0	29,0	29,0
	MODERADO	78	39,0	39,0	68,0
	ALTO	64	32,0	32,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 8



De la fig. 8, un 39,0% de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” – Huacho – 2018 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “contextual (socioambiental)”, un 32,0% consiguieron un nivel alto y un 29,0% obtuvieron un nivel bajo.

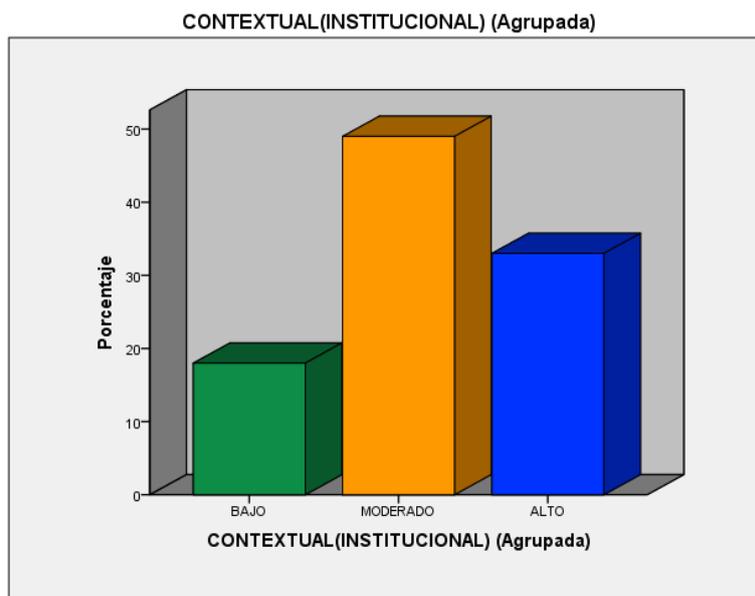
TABLA 9

CONTEXTUAL(INSTITUCIONAL)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	36	18,0	18,0	18,0
	MODERADO	98	49,0	49,0	67,0
	ALTO	66	33,0	33,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 9



De la fig. 9, un 49,0% de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” – Huacho – 2018, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión relación entre nuevos y antiguos conocimientos, un 33,0% consiguieron un nivel alto y un 18,0% obtuvieron un nivel bajo.

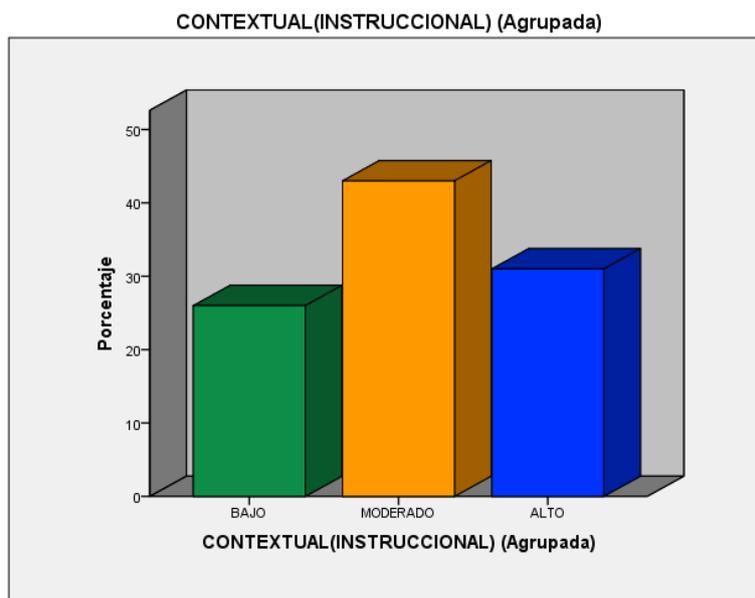
TABLA 10

		CONTEXTUAL(INSTRUCCIONAL)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	52	26,0	26,0	26,0
	MODERADO	86	43,0	43,0	69,0
	ALTO	62	31,0	31,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 10



De la fig. 10, un 43,0% de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” – Huacho – 2018, alcanzaron un nivel alto en la dimensión nuevos conocimientos, un 31,0% consiguieron un nivel moderado y un 26,0% obtuvieron un nivel bajo.

4.2. Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 11

Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO (Agrupada)	,226	200	,000
RENDIMIENTO ACADÉMICO (Agrupada)	,230	200	,000
PERSONAL DE TRABAJO (Agrupada)	,260	200	,000
INSTALACIONES (Agrupada)	,248	200	,000
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)	,226	200	,000
PERSONAL (COGNITIVO) (Agrupada)	,274	200	,000
PERSONAL (MOTIVACIONAL) (Agrupada)	,322	200	,000
CONTEXTUAL(SOCIOAMBIENTAL) (Agrupada)	,212	200	,000
CONTEXTUAL(INSTITUCIONAL) (Agrupada)	,255	200	,000
CONTEXTUAL(INSTRUCCIONAL) (Agrupada)	,216	200	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 9 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Se observa que las variables y no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica. Es decir la prueba estadística que se utilizó, se denomina; correlación de Rho de Spearman.

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis Alternativa H_a : Existe influencia significativa de la calidad de servicio educativo en el rendimiento académico del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Hipótesis nula H_0 : No existe influencia significativa de la calidad de servicio educativo en el rendimiento académico del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Tabla 12

Relación entre la calidad de servicio educativo y el rendimiento académico.

Correlaciones			CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	RENDIMIENTO ACADÉMICO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	200	200
	RENDIMIENTO ACADÉMICO	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 10 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.721$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia significativa de la calidad de servicio educativo en el rendimiento académico del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

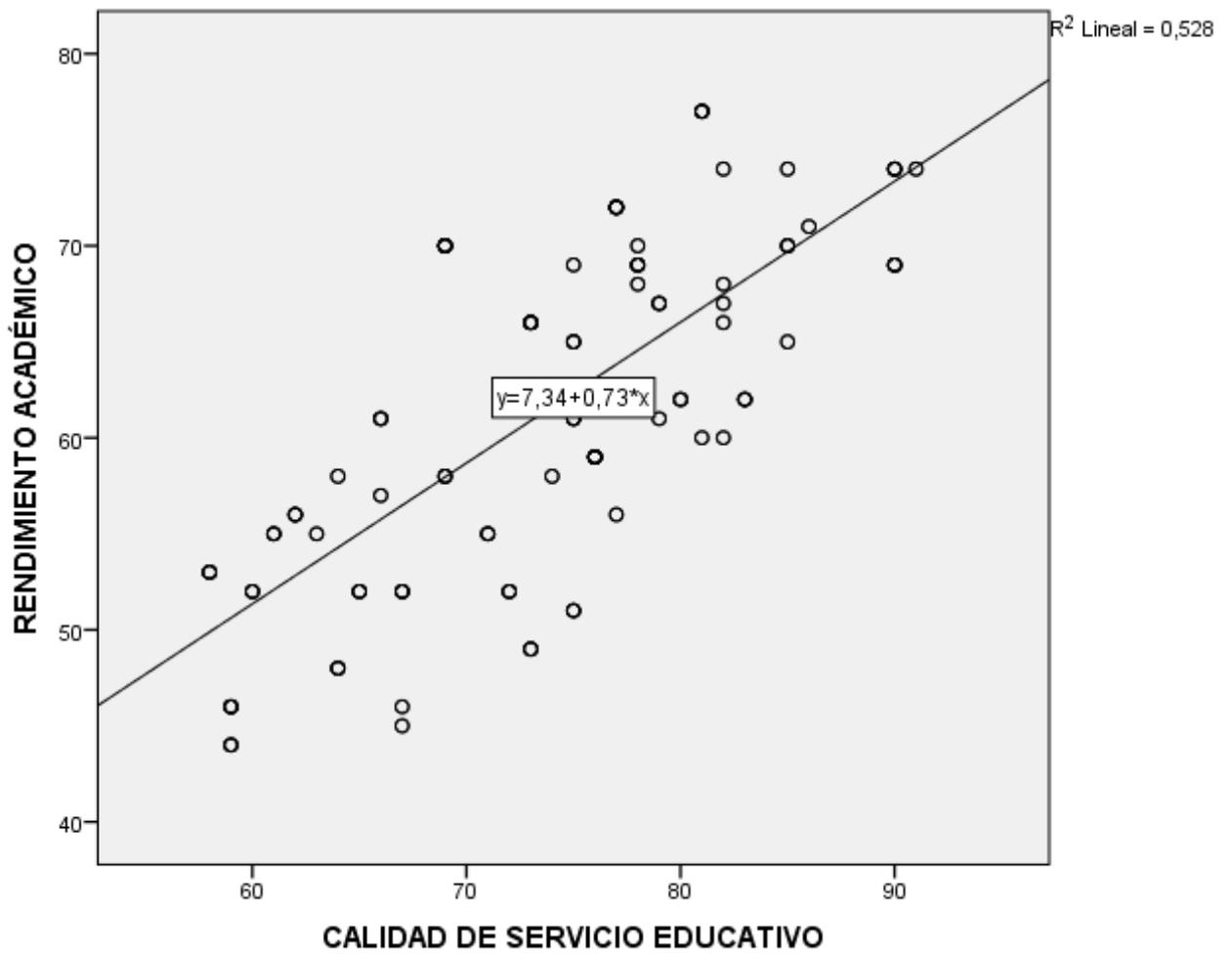


Figura 11 La calidad de servicio educativo y el rendimiento académico.

Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa H₁: La dimensión instalaciones influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Hipótesis nula H₀: La dimensión instalaciones no influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Tabla 13

Relación entre la dimensión instalaciones y el rendimiento académico.

			Correlaciones	
			INSTALACIONES	RENDIMIENTO ACADÉMICO
Rho de Spearman	INSTALACIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	RENDIMIENTO ACADÉMICO	Coefficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.519$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión instalaciones sobre el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

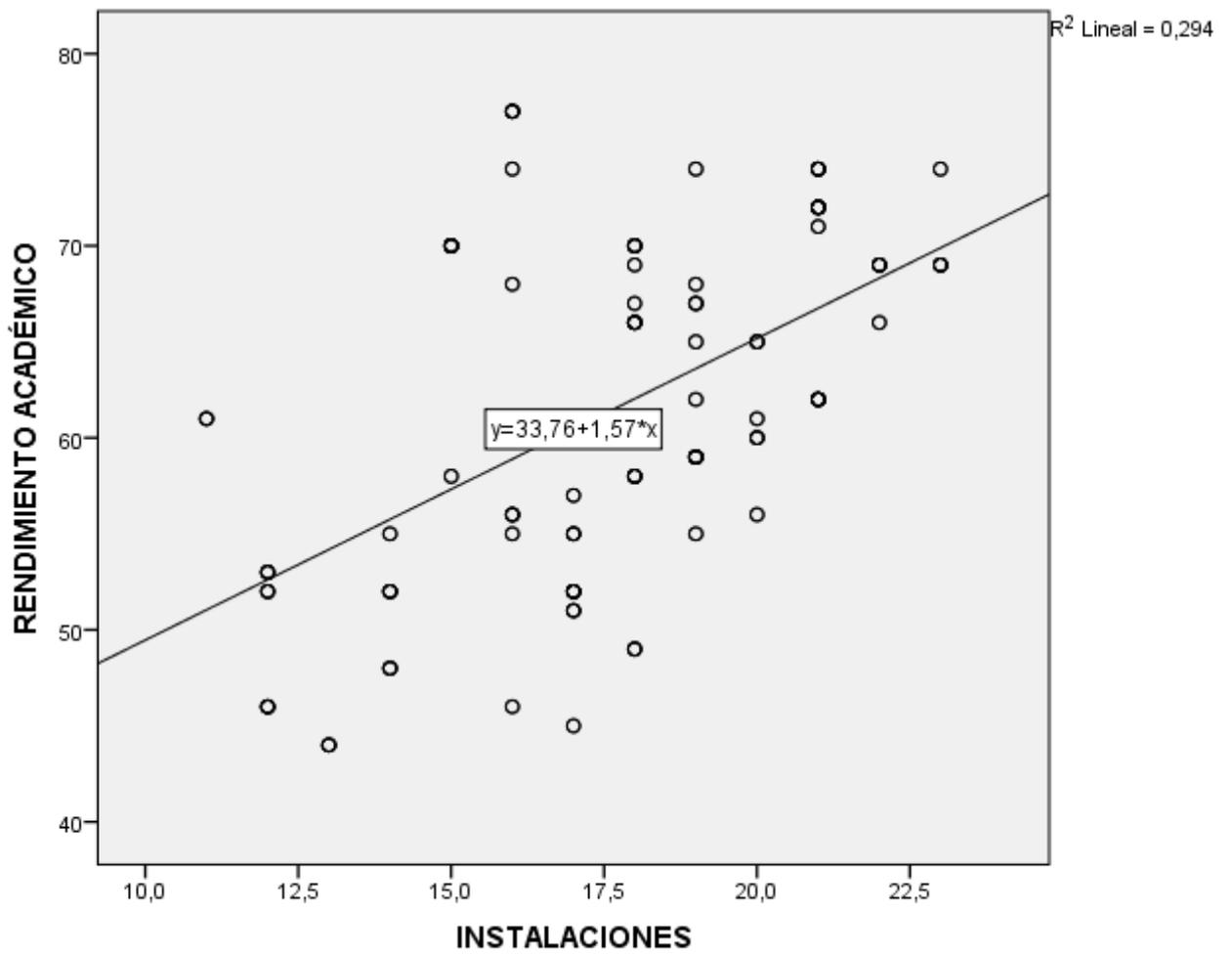


Figura 12. La dimensión instalaciones y el rendimiento académico.

Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa **H₂**: La dimensión personal de trabajo influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Hipótesis nula **H₀**: La dimensión personal de trabajo no influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Tabla 14

Relación entre la dimensión personal de trabajo y la variable rendimiento académico.

			PERSONAL DE TRABAJO	RENDIMIENTO ACADÉMICO
Rho de Spearman	PERSONAL DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	RENDIMIENTO ACADÉMICO	Coefficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.502$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia de la dimensión personal de trabajo sobre el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

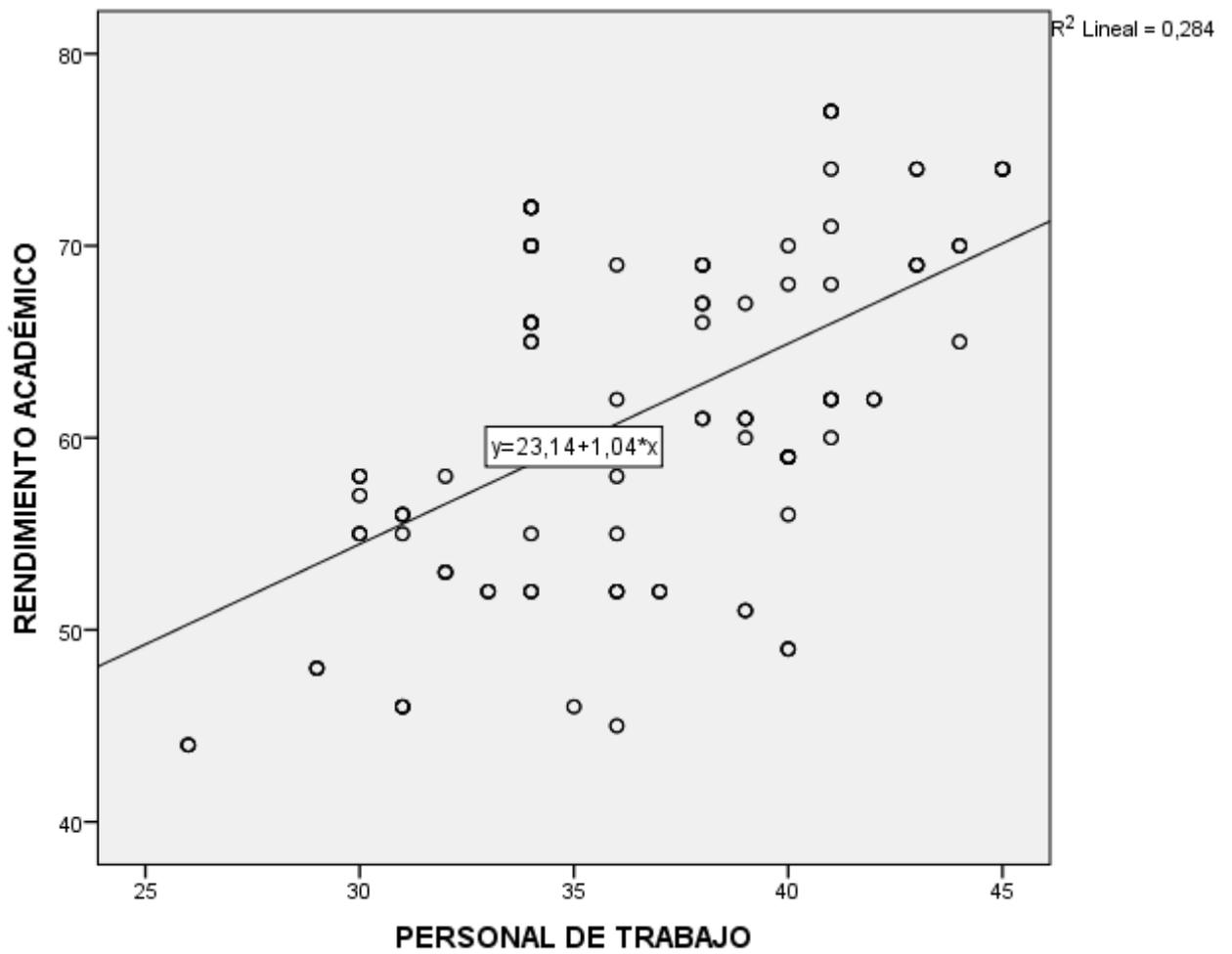


Figura 13 La dimensión personal de trabajo y la variable rendimiento académico.

Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa H₃: La dimensión gestión administrativa influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Hipótesis nula H₀: La dimensión gestión administrativa no influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Tabla 15

Relación entre la dimensión gestión administrativa y la variable rendimiento académico.

			Correlaciones	
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	RENDIMIENTO ACADÉMICO
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	RENDIMIENTO ACADÉMICO	Coefficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.767$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia de la dimensión gestión administrativa sobre el rendimiento académico significativo en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

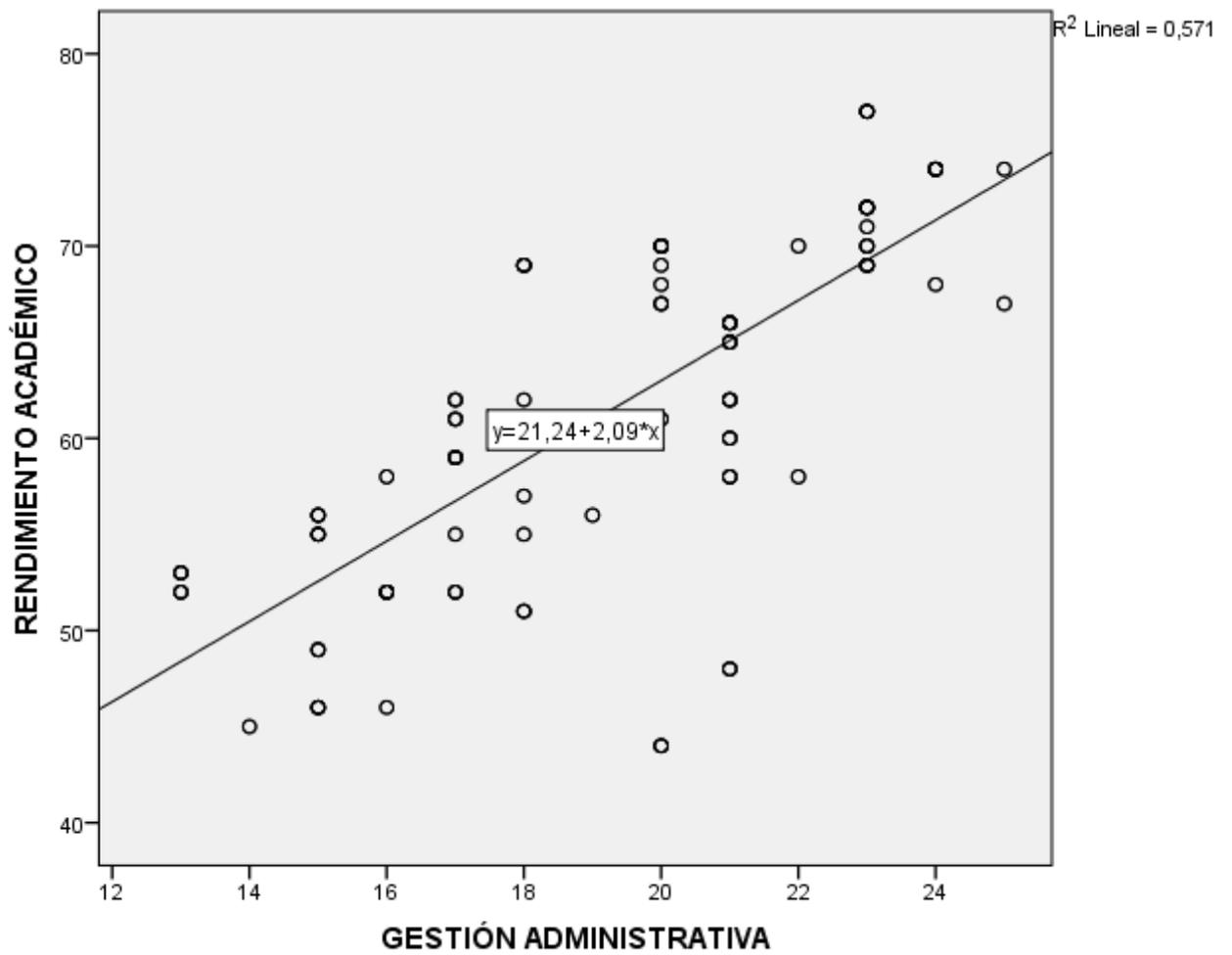


Figura 14. La dimensión gestión administrativa y la variable rendimiento académico.

Hipótesis específica 4.1

Hipótesis Alternativa H_{4.1}: La subdimensión comportamiento personal (cognitivo) influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Hipótesis nula H₀: La subdimensión comportamiento personal (cognitivo) no influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Tabla 16

Relación entre la subdimensión personal (cognitivo) y la variable rendimiento académico.

			Correlaciones	
			PERSONAL (COGNITIVO)	RENDIMIENTO ACADÉMICO
Rho de Spearman	PERSONAL (COGNITIVO)	Coefficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	RENDIMIENTO ACADÉMICO	Coefficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.844$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia de la sub dimensión comportamiento personal (cognitivo) sobre el rendimiento académico significativa en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

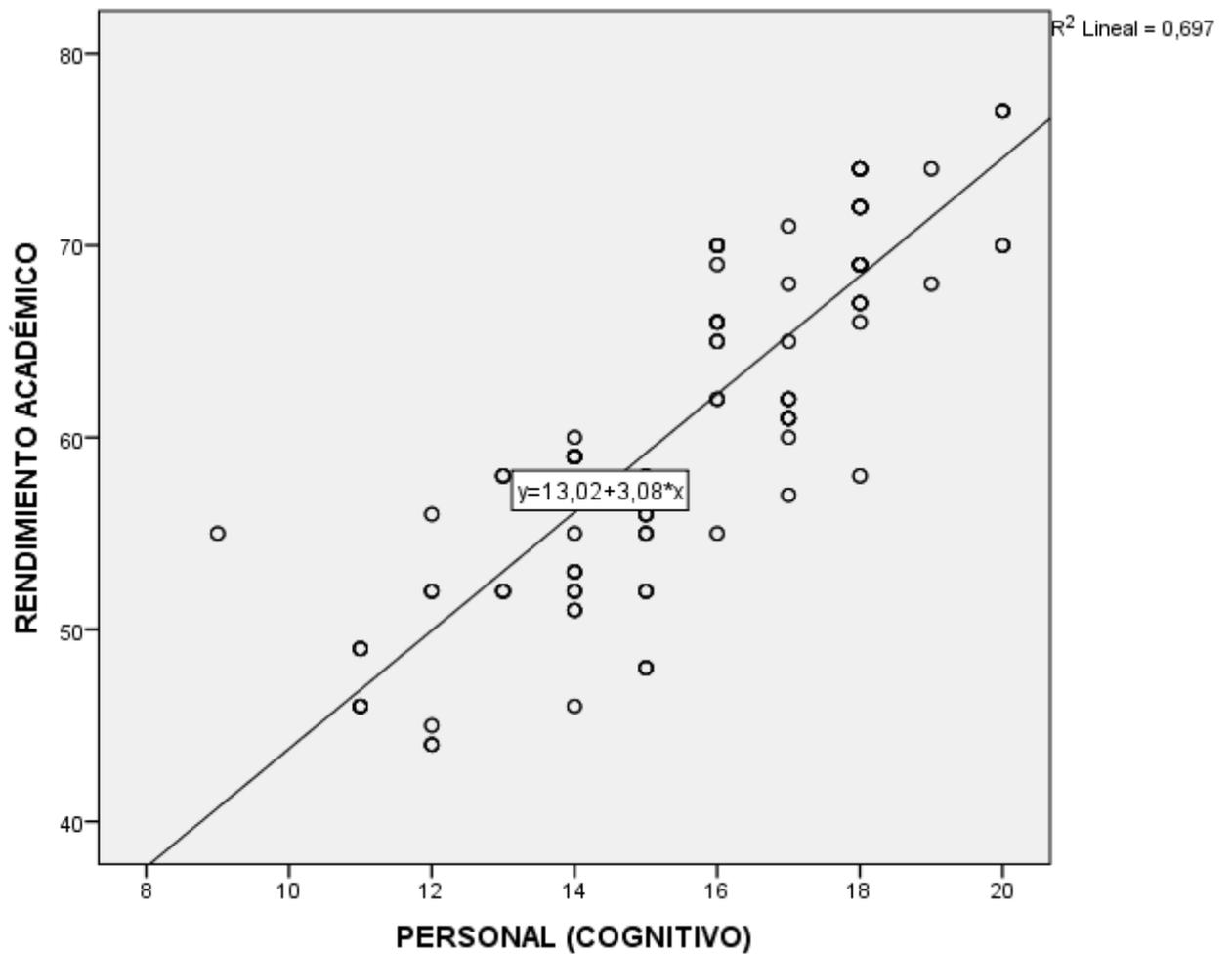


Figura 15. La subdimensión personal (cognitivo) y la variable rendimiento académico.

Hipótesis específica 4.2

Hipótesis Alternativa H_{4.2}: La subdimensión comportamiento personal (motivacional) influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Hipótesis nula H₀: La subdimensión personal (motivacional) no influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Tabla 17

Relación entre la subdimensión personal (motivacional) y la variable rendimiento académico.

			Correlaciones	
			PERSONAL (EMOCIONAL)	RENDIMIENTO ACADÉMICO
Rho de Spearman	PERSONAL (MOTIVACIONAL)	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	RENDIMIENTO ACADÉMICO	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.779$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia de la dimensión personal motivacional sobre el rendimiento académico significativo en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

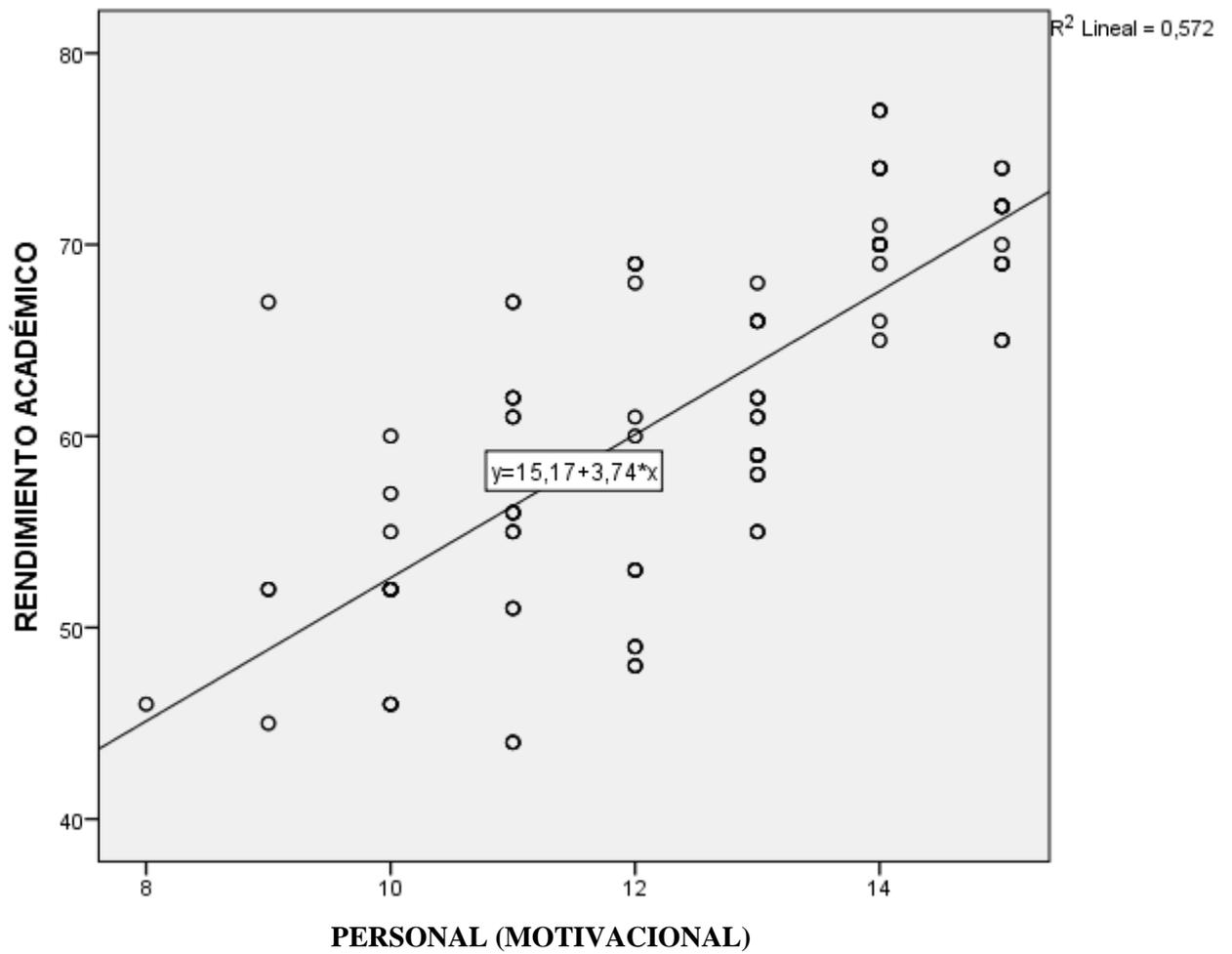


Figura 16. La subdimensión personal (motivacional) y la variable rendimiento académico.

Hipótesis específica 5.1

Hipótesis Alternativa H_{5.1}: La subdimensión contextual (socio-ambiental) influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Hipótesis nula H₀: La subdimensión contextual (socio-ambiental) no influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Tabla 18

Relación entre la subdimensión contextual (socio-ambiental) y la variable rendimiento académico.

			Correlaciones	
			CONTEXTUAL(SOCIOAMBIENTAL)	RENDIMIENTO ACADÉMICO
Rho de Spearman	CONTEXTUAL(SOCIOAMBIENTAL)	Coefficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	RENDIMIENTO ACADÉMICO	Coefficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.511$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia de la subdimensión contextual socioambiental sobre el rendimiento académico significativo en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud moderada

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

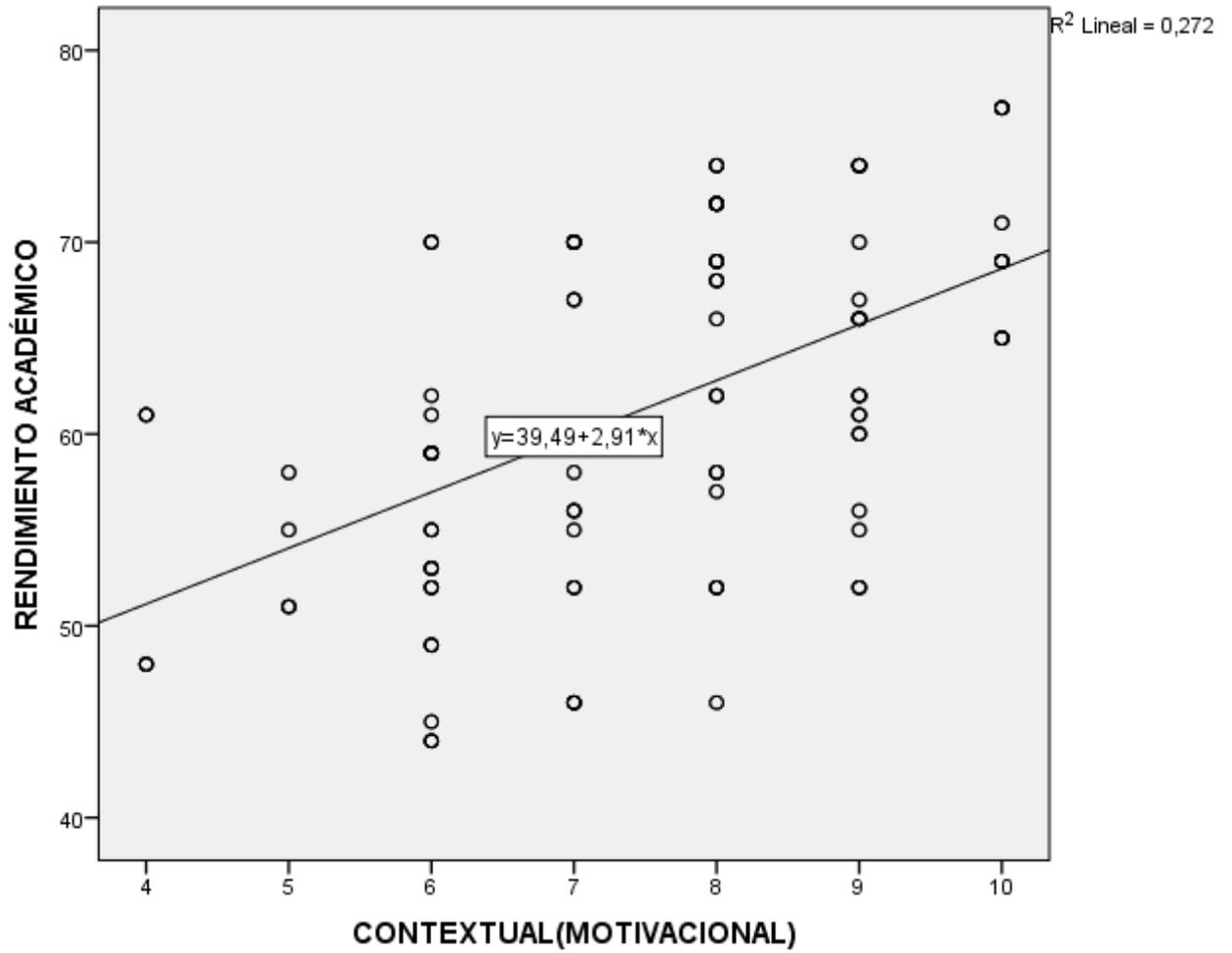


Figura 17. La subdimensión contextual (motivacional) y la variable rendimiento académico.

Hipótesis específica 5.2

Hipótesis Alternativa H_{5.2}: La subdimensión contextual (institucional) influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Hipótesis nula H₀: La subdimensión contextual (institucional) no influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Tabla 19

Relación entre la subdimensión contextual (institucional) y la variable rendimiento académico.

		Correlaciones		
			CONTEXTUAL(INSTITUCIONAL)	RENDIMIENTO ACADÉMICO
Rho de Spearman	CONTEXTUAL(INSTITUCIONAL)	Coefficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	RENDIMIENTO ACADÉMICO	Coefficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.675$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia de la dimensión gestión administrativa sobre el rendimiento académico significativo en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud moderada

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

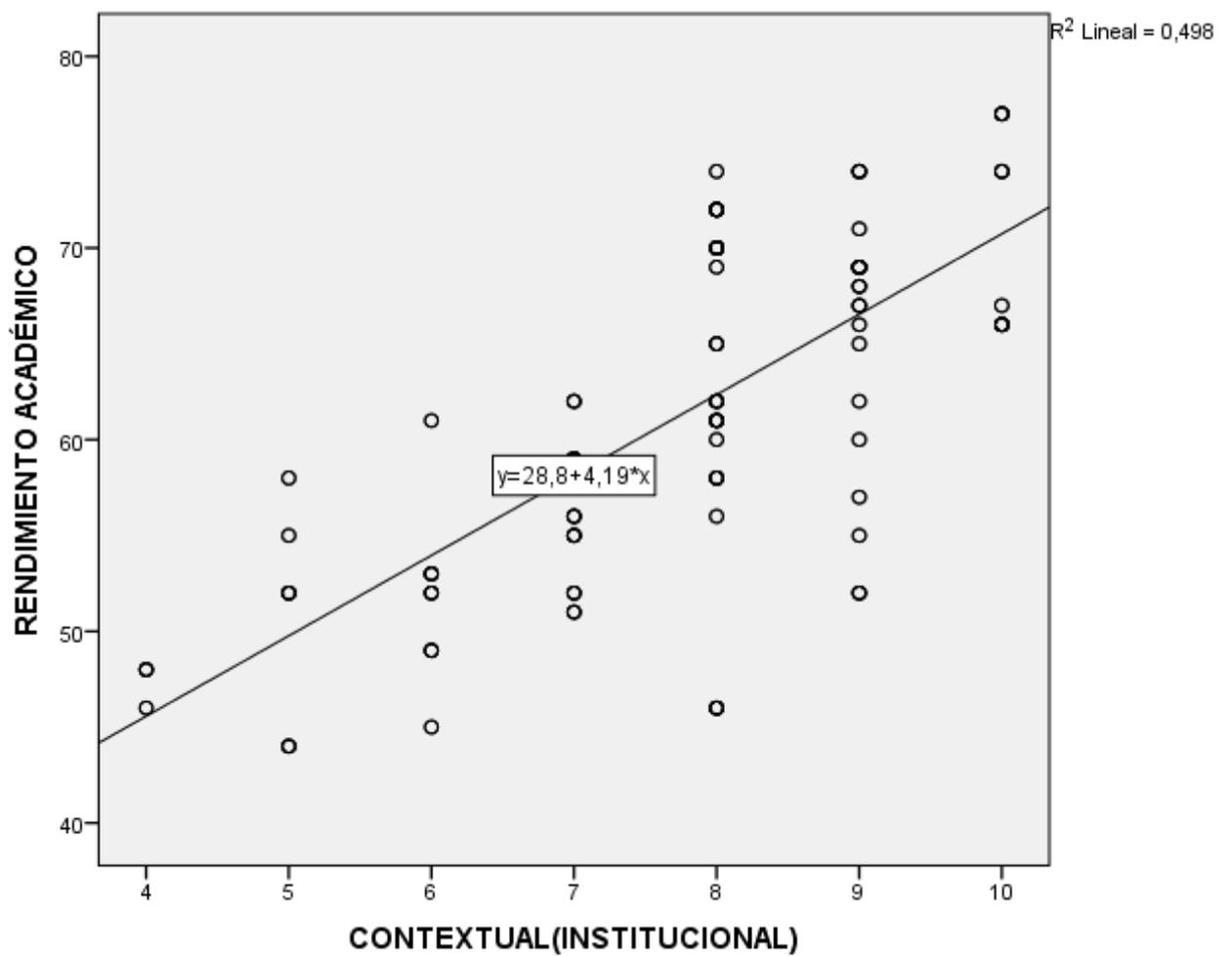


Figura 18. La subdimensión contextual (institucional) y la variable rendimiento académico.

Hipótesis específica 5.3

Hipótesis Alternativa H_{5.3}: La subdimensión contextual (instruccional) influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Hipótesis nula H₀: La subdimensión contextual (instruccional) no influye significativamente en el rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Tabla 20

Relación entre la subdimensión contextual (instruccional) y la variable rendimiento académico.

			Correlaciones	
			CONTEXTUAL(INSTRUCCIONAL)	RENDIMIENTO ACADÉMICO
Rho de Spearman	CONTEXTUAL(INSTRUCCIONAL)	Coeficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	RENDIMIENTO ACADÉMICO	Coeficiente de correlación	,910**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.910$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia de la dimensión gestión administrativa sobre el rendimiento académico significativo en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

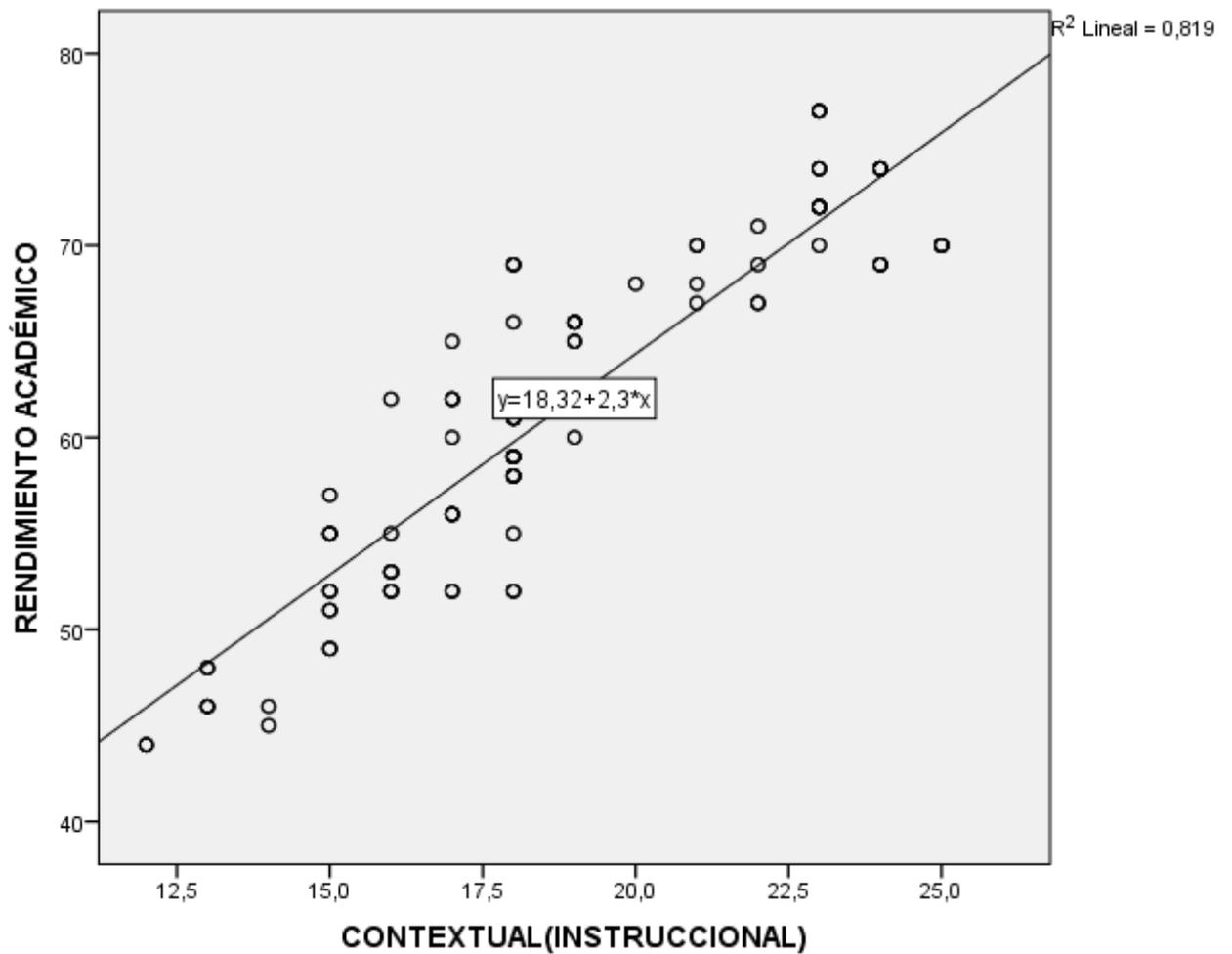


Figura 19 La subdimensión contextual (instruccional) y la variable rendimiento académico.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Análisis y discusión

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

- Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que la Calidad de servicio Influye significativamente en el rendimiento académico de los Estudiantes del I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho, 2018. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por Reynaldo Ramirez (Lizárraga, 2014) en su Tesis Titulada: “Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la Institución Educativa “Pedro Ruiz Gallo”, distrito de Chorrillos, Lima – 2014 “: arribó a las siguientes conclusiones:
 - Confirma la hipótesis que planteo al inicio de su investigación, que: La gestión de la calidad se relaciona directa y significativamente con el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la institución educativa “Pedro Ruiz Gallo”, Distrito de Chorrillos, Lima – 2014.
 - En el caso de la I.E.P Nuestra señora de la merced esta hipótesis cobraría fuerza con las decisiones tomadas por la recientemente creada coordinación de calidad, quienes ejecutan decisiones bajo supervisión del ente superior, el reverendo padre director en su actual gestión 2018.
- En forma similar también con los aportes de Corimayhua (Corimayhua Condori, 2011) en su tesis titulada: “Calidad De Los Servicios Educativos y la satisfacción de Los Alumnos De Los colegios adventistas De Lima, año 2011”, demuestra que el mayor impacto total sobre la satisfacción de los alumnos lo tiene la calidad de servicio educativo percibida, quien bajo instrumentos de encuesta demostró que las subdimensiones provenientes de la calidad educativa, influyen todas directamente en los alumnos y sus diferentes características a examinar.

- Paralelamente, el personal de trabajo, la infraestructura y la administración, toda seguida por los resultados del servicio tienen influencia significativa en el rendimiento escolar como indican los resultados positivos, adecuados y moderados obtenidos en la presente investigación, guardando relación con el ya mencionado autor y las dimensiones usadas para la elaboración de su propia investigación quien concluye de la misma manera con lo descrito en sus discusiones.
- En cuanto a la segunda hipótesis específica, se establece que las Instalaciones influyen significativamente en el rendimiento académico de los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra Señora de la Merced, año 2018. Este resultado es compatible con lo hallado por Del Valle López (López, 2001) en su tesis titulada “Rendimiento escolar: infraestructura de una institución y medios de enseñanza-aprendizaje” Arribó a las siguientes conclusiones basado en trabajos de Mesmin (1973 - 1982) en la sección de recursos físicos y materiales:
 - La escuela ocupa un espacio y un lugar, pero este espacio «no es un medio objetivo dado de una vez por todas, sino una realidad psicológica viva» (Mesmin, 1973). Desde el punto de vista de las modernas teorías de la percepción, el espacio escuela constituye un mediador cultural con relación a la génesis y formación de los primeros esquemas cognitivos y motores; con otras palabras, un elemento significativo de los currículos. Como el mismo Mesmin llega a decir, la arquitectura escolar puede ser considerada como «Una forma silenciosa de enseñanza» (Mesmin, 1982).
 - El material de enseñanza va a ser uno de los elementos claves de la educación contemporánea. La construcción de edificios escolares le sigue en orden de importancia. Se ha producido una reclamación explícita de este apartado en todos los tiempos, desde la precaria situación que vive la enseñanza al no contar con estos elementos.
- Así mismo Alberto Corimayhua, en su tesis magisterial Calidad De Los Servicios Educativos y la satisfacción de los Alumnos de los colegios Adventistas de Lima arribó a las siguientes conclusiones en relación a la hipótesis específica 3 del presente trabajo:
 - Con respecto a nuestro primer objetivo específico, se puede observar el resultado de una relación directa entre el desempeño profesional del personal docente y la

satisfacción de los alumnos; como indica el coeficiente de determinación = 0.388, es decir, la relación entre las dos variables está en un 38.8%.

- Concluyendo también que no sólo el personal docente influye en el rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes, sino que también el desempeño del personal administrativo y sus decisiones tendrían repercusiones en esta subdimensión.
- Como se observa en tablas 18,19 y 20 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, las subdimensiones del rendimiento académico usadas en el presente trabajo tienen influencia significativa en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced – Huacho, año 2018. Además, la correlación de Pearson en todas las subdimensiones es adecuada o moderada.

Este resultado guarda relación con lo hallado por Tejedor (2001), las variables contextuales y personales establecen, desde una perspectiva global, relaciones significativas con las variables de rendimiento estudiadas, tal y como se planteaba inicialmente en nuestras hipótesis. En este sentido, pudo ratificarse que estas relaciones no son fijas y permanentes, sino que están determinadas por variables moduladoras específicas (sexo, clase social, tamaño de la población, etc.). Por otra parte, estas relaciones, en función de la mayoría de las variables contextuales seleccionadas, permiten realizar predicciones respecto a las variables de rendimiento.

5.2 Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

1. **Primera:** Existe influencia de la calidad del servicio educativo sobre el rendimiento académico de manera significativa en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.721, representando una **buena** asociación.
2. **Segunda:** Existe influencia de la dimensión instalaciones sobre el rendimiento académico de manera significativa en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.502, representando una **moderada** asociación.
3. **Tercera:** Existe influencia de la dimensión personal de trabajo sobre el rendimiento académico de manera significativa en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018. La correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.512, representando una **moderada** asociación.
4. **Cuarta:** Existe una influencia de la dimensión gestión administrativa sobre el rendimiento académico de manera significativa en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018, porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.767, representando una **buena** asociación.
5. **Quinta:** Existe una influencia de la dimensión personal (cognitivo y emocional) sobre el rendimiento académico de manera significativa en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018, porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.844 en la subdimensión personal Cognitivo, y 0.779 en la subdimensión Personal – emocional, representan, ambos, una **buena** asociación.

6. **Sexta:** Existe una influencia de la dimensión contextual (socio ambiental-institucionales e instruccional) sobre el rendimiento académico de manera significativa en los estudiantes del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018, porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.844 en la subdimensión contextual (Socio ambiental), 0.779 en la subdimensión contextual (institucional) y 0.910 en la subdimensión contextual (instruccional) representan, en su conjunto, una **buena** asociación.

5.3 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se recomienda a los investigadores, lectores, profesores y público en general a tomar muy en cuenta algunos aspectos que a continuación detallamos, para mejorar el desarrollo de nuestra región y de nuestro país empezando desde estas unidades escolares.

- Seguir trabajando como se viene ahora con más frecuencia en el aspecto de la limpieza de las áreas que frecuentan los alumnos en la institución para evitar por menores o exponerlos a riesgos sanitarios, que no se han producido, pero mantiene a la muestra examinada a la expectativa y mejorar la experiencia de seguridad percibida por los alumnos del nivel secundario respecto a las áreas que frecuentan. Según la investigación los alumnos expresan se percibe de manera moderada.
- El personal de trabajo tiene un alto nivel de influencia sobre el rendimiento de los alumnos, por ende, se recomienda monitorear con más frecuencia las secuencias en clases y el trato con simpatía hacia los alumnos.
- Por otro lado, la gestión administrativa quienes organizan a las 2 secciones anteriormente mencionadas, tienen influencia moderada según perciben los alumnos del nivel secundario, en la presente se recomienda ejercer el control sobre las decisiones respecto a la administración teniendo en cuenta el aspecto más notable de esta dimensión, que es la comunicación y no se hace notar muchas veces según se percibe en encuestas.
- Del mismo modo recomiendo seguir con la línea de investigación sobre este mismo tema; por ser muy importante que beneficia a todas las ciudadanías en general. Asimismo, también es de vital importancia conocer hasta su máxima expresión en cuanto a sus dimensiones e indicadores.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes bibliográficas

- A.Lamas, H. (2015). *Sobre el rendimiento escolar*. Academia Peruana de Psicología , Educación. Lima: Propósitos y recomendaciones. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2015.v3n1.74>
- Betancourt Agüero, Y. (2009). *Procedimiento para la Evaluación de la Calidad Percibida del Servicio Educativo de Pregrado en la Facultad de Ciencias Económicas del Centro Universitario de Las Tunas*. Las Tunas: Universidad de Las Tunas.
- Corimayhua Condori, A. D. (2011). *CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LOS COLEGIOS ADVENTISTAS DE LIMA*. Lima: CONACIN.
- Crosby, P. B. (1979). *La calidad no cuesta*. MacGraham-Hill.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de los Santos, S.A.
- diccionario, R. (27 de Junio de 2018). *Reverso diccionario*. Obtenido de <https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/contextual>
- Espasa-Calpe. (2005). *Wordreference*. Obtenido de Diccionario de la real lengua española: <http://www.wordreference.com/definicion/causal>
- Farlex. (27 de Junio de 2018). *Gran diccionario de la Lengua española* . Obtenido de vigesimal
- García Aretio, L. (1997). *Una propuesta de evaluación de la calidad de la Educación Superior a Distancia*. Madrid: En Martínez.
- Iakobchuk, V. (14 de Mayo de 2017). *DefiniciónABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/historia/constructo.php>
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. Díaz de los Santos.
- J. M. Juran, F. M. (1983). *Manual de control de la calidad*. Reverte.
- Juran, J. M. (1951). *Quality control Handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Lizárraga, C. R. (2014). *Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la Institución Educativa "Pedro Ruiz Gallo", distrito de Chorrillos*. Lima: Escuela de POSGRADO Universidad César Vallejo.
- López, Á. d. (2001). *Rendimiento escolar: infraestructura y medios de enseñanza-aprendizaje*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Merino, J. P. (13 de Agosto de 2009). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/criterio/>

- Meza Villa, M. Y., & Gomez Becerra, B. E. (2008). *Estilos de aprendizaje y el rendimiento académico en los y las estudiantes de la institución educativa Carlota Sánchez de la ciudad de Pereira*. Proyecto de Grado, Universidad Tecnológica de Pereira , Risaralda, Pereira - Colombia. doi:T378.001 M617;6310000064093 F308
- Mujica, S. Z. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima metropolitana*. Tesis para Obtención de Maestría, Universidad San Martín de Porres , Educación, Lima - Perú. Obtenido de <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>
- Muñoz, A. (20 de Mayo de 2018). *Aboutespañol*. Obtenido de <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-empatia-2396438>
- Obispo, R. C. (2016). *La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral*. Huaral: Escuela de POSGRADO Universidad César Vallejo.
- Pigozzi, M. (2008). *Towards and index of quality education*. UNESCO, Educación. Paris: UNESCO. Recuperado el 2000, de http://www.iiep.unesco.org/fileadmin/user_upload/CapDev_Networking/pdf/2008/pigozzi_IWGE_GlenCoveJune2008.pdf
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2018). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de Diccionario de Lengua Española: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>; <http://dle.rae.es/?id=Q46DgdG>; <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=VwxnN6O>; <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=autoestima>;
- Reeves, C. y. (1994). *Defining quality: Alternatives and implications*. Academy of management Review.
- Salas Bustos, J. C., & Jacqueline, L. A. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. Tesis para obtención de Magister en administración de empresas con mención en marketing., Universidad Católica de Santiago de Guayaquil , Administración de empresas, Guayaquil. Recuperado el 2013, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2421>
- Senlle, A. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Diaz de los Santos.
- STANTON, T. (1990). *"Service Learning: Groping toward a definition"*. KENDALL ET AL.
- Tasayco, A. V. (2013). *Calidad y Calidad educativa*. Investigación Educativa, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Lima. Recuperado el Julio-Diciembre de 2013, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206>
- viejo, C. (2005). *Ramón y Cajal, Hospital Universitario*. Obtenido de http://www.hrc.es/bioest/Medidas_frecuencia_3.html
- wikipedia, C. d. (20 de Marzo de 2017). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Cognici%C3%B3n&oldid=105863263>
- XVIII), P. (. (s.f.). *Google*. Obtenido de https://www.google.com.pe/search?ei=HAE0W8aIEYWzzwKpp4C4Cw&q=segmento&q=segmento&gs_l=psy-

ab.3..0i203k1l10.2052.3011.0.3495.8.7.0.0.0.0.204.669.0j3j1.4.0....0...1.1.64.psy-
ab..4.4.669...0j35i39k1j0i67k1.0.be13-EfFQVQ

Zanchetta, M. B. (27 de Junio de 2018). *WordReference*. Obtenido de
<http://www.wordreference.com/sinonimos/objetivo>

ANEXOS



CUESTIONARIO



“Escuela profesional de Negocios Internacionales”

ENCUESTA A ESTUDIANTES

Estimando alumno(a):

Apreciamos su participación en esta encuesta, favor de dar su opinión sobre el I.E.P Nuestra señora de la Merced – Huacho, como parte del trabajo de investigación titulado:

“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ALUMNOS DEL NIVEL SECUNDARIO EN EL I.E.P NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED EN HUACHO, AÑO 2018”

Por favor no escriba su nombre. El cuestionario es ANÓNIMO y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

SEXO: M F **Edad:** _____

1.-Nunca	2.-Casi nunca	3.-Algunas veces	4.-Casi siempre	5.-Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	------------

En su opinión personal ...

N	ITEMS	1	2	3	4	5
Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO						
DIMENSIÓN: Instalaciones						
1	Los planteles de la I.E.P “Nuestra señora de la Merced”, tienen apariencia pulcra e higiénica.					
2	El I.E.P “Nuestra señora de la Merced” cuenta con acceso disponible para discapacitados en la primera planta.					
3	Las instalaciones físicas del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” son visualmente atractivas.					
4	En los salones del I.E.P “Nuestra señora de la Merced” los estudiantes se sienten seguros.					
5	El confort en la I.E.P “Nuestra señora de la Merced” se hace perceptible mediante los implementos e instalaciones modernas.					
DIMENSIÓN: Personal de trabajo						
6	El personal docente en el I.E.P “Nuestra señora de la Merced” brinda atención personalizada e individual a los alumnos.					
7	El personal docente se preocupa por los mejores intereses de los alumnos.					
8	El personal docente comprende mis necesidades específicas como estudiante.					
9	El personal docente trabaja con los alumnos en horarios convenientes.					

10	El personal docente está capacitado para ejercer su profesión y cumple con mis exigencias como estudiante.					
11	El personal administrativo está capacitado para ejercer su profesión y se hace notable en la atención ante mis dudas como estudiante.					
12	El personal docente está en la predisposición de ejercer su profesión en la institución y es percibible.					
13	El personal administrativo está en la predisposición de ejercer su profesión en la institución y es percibible.					
14	Existen métodos de comunicación efectivos entre los integrantes de la comunidad de la institución para con los alumnos.					
DIMENSIÓN: Gestión administrativa						
15	La labor directiva se hace perceptible con sus acciones desde mi punto de vista como estudiante y es efectiva.					
16	La organización por parte de los directivos conlleva a decisiones factibles y eficientes, reflejando sus acciones en resultados notables desde mi punto de vista como estudiante.					
17	Los servicios en sus diferentes ramas son perceptibles y eficientes y los puedo percibir como estudiante.					
18	El efecto de coordinación entre niveles y sus encargados se da con fluidez y se hace notar con la eficiencia en la ejecución de las decisiones tomadas por dirección.					
19	Las relaciones entre empleados y empleadores son positivas y se hace notar en el clima laboral en el que se desenvuelven. (Se observa comunicación)					
Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO						
DIMENSIÓN: Personal (Cognitivo)						
20	Puedo fácilmente resolver mis propios asuntos y encontrar respuesta por mi propia cuenta a base de investigación.					
21	Mi aptitud proveniente como estudiante va de acuerdo a los valores que tiene como principio la institución para poder realizar mis estudios de manera correcta.					
22	Mi conocimiento del año anterior me permite lidiar con las problemáticas del presente año.					
23	Me siento incluido y me identifico con las estrategias de aprendizaje planteadas para el aula por mis profesores.					
DIMENSIÓN: Personal (Motivacional)						
24	Siento aceptación y disfruto de un ambiente social saludable.					

25	Entiendo mis metas y los objetivos planteados por mi institución comprometidos con mi estudio.					
26	Mi comportamiento y conducta es el adecuado de acuerdo a lo que me exige la institución.					
DIMENSIÓN: Contextual (Socio-ambiental)						
27	Me siento cómodo(a) en casa y el trato familiar es confortante.					
28	Concuerdo con la forma de pensar de mis compañeros y es fácil socializar para mi persona.					
DIMENSIÓN: Contextual (Institucional)						
29	Me siento conforme con los lineamientos en general que mi institución impone.					
30	Los elementos que se me enseñan me ayudan a lidiar con la problemática de mi vida diaria.					
DIMENSIÓN: Contextual (Instruccional)						
31	Los elementos que contienen los cursos que estudio son adecuados para mi aprendizaje y me adecuo a los contextos planteados por los temas en ellos.					
32	La metodología de mis docentes se adecua al estilo de aprendizaje de mi persona y mis compañeros.					
33	Organizo mi tiempo correctamente entre deberes y tiempo de calidad con mi familia y de manera personal.					
34	Dispongo del uso de tecnología en la institución y me adapto con rapidez a los mismos.					
35	Las características del colegio y sus funciones cumplen con mi expectativa del mismo.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<i>PROBLEMA GENERAL</i>	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	<i>HIPÓTESIS GENERAL</i>				
<p>¿En qué medida la calidad de servicio influye en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018?</p>	<p>Determinar cuál es el nivel de calidad de servicio que influye en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018</p>	<p>Existe influencia significativa de la calidad de servicio educativo en el rendimiento académico del nivel secundario del I.E.P Nuestra señora de la Merced, 2018.</p>	<p>Variable Independiente (1): Calidad de servicio</p>	<p>Instalaciones</p>	Los edificios del plantel se conservan limpios y no representan una amenaza biológica para los estudiantes.	<p><i>TIPO DE INVESTIGACIÓN</i></p>
					La accesibilidad a los planteles es de acceso fácil tanto de estudiantes sanos como aquellos con discapacidad.	
					Las estructuras del plantel se conservan en perfecto estado sin presentar un riesgo latente para los estudiantes.	
					La seguridad en las instalaciones está bajo supervisión asegurando que los alumnos no corran riesgos mayores.	
<p><i>PROBLEMA ESPECÍFICOS</i></p>	<p><i>OBJETIVO ESPECÍFICOS</i></p>	<p><i>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</i></p>	<p>Personal</p>	El confort en las áreas de estudio del plantel como el resto de instalaciones es perceptible.	<p>El enfoque en el presente diseño de la investigación es cuantitativo no experimental, de tendencia a correlacionar los datos de manera transversal, ya que las variables de estudio no serán sometidas a pruebas individuales. Es transversal porque se miden las variables en un espacio y tiempo único.</p>	
				<p>¿Cuál es el grado de influencia de las instalaciones en el rendimiento académico de los alumnos del</p>		<p>Establecer cuál es el grado de influencia de las instalaciones en el rendimiento académico de los alumnos del</p>

<p>nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018?</p>	<p>nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018</p>	<p>nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018</p>			<p>El personal docente, administrativo, directivo y de servicio está capacitado y en reglamento de ejercer su profesión.</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de influencia del personal administrativo en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018?</p>	<p>Determinar cuál es el grado de influencia de la actuación del personal administrativo en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018</p>	<p>La actuación del personal influye de manera significativa en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018</p>		<p>Gestión administrativa</p>	<p>La labor directiva se hace perceptible con sus acciones desde el punto de vista de los alumnos y es efectiva.</p>	
<td data-bbox="435 1283 643 1626"> <td data-bbox="643 1283 850 1626"> <td data-bbox="850 1283 930 1626"></td> <td data-bbox="930 1283 1042 1626"></td> <td data-bbox="1042 1283 1289 1626"> <p>La organización por parte de los directivos conlleva a decisiones factibles y eficientes, reflejando sus acciones en resultados notables.</p> </td> <td data-bbox="1289 1283 1517 1626"></td> </td></td>	<td data-bbox="643 1283 850 1626"> <td data-bbox="850 1283 930 1626"></td> <td data-bbox="930 1283 1042 1626"></td> <td data-bbox="1042 1283 1289 1626"> <p>La organización por parte de los directivos conlleva a decisiones factibles y eficientes, reflejando sus acciones en resultados notables.</p> </td> <td data-bbox="1289 1283 1517 1626"></td> </td>	<td data-bbox="850 1283 930 1626"></td> <td data-bbox="930 1283 1042 1626"></td> <td data-bbox="1042 1283 1289 1626"> <p>La organización por parte de los directivos conlleva a decisiones factibles y eficientes, reflejando sus acciones en resultados notables.</p> </td> <td data-bbox="1289 1283 1517 1626"></td>			<p>La organización por parte de los directivos conlleva a decisiones factibles y eficientes, reflejando sus acciones en resultados notables.</p>	
<td data-bbox="435 1626 643 1827"> <td data-bbox="643 1626 850 1827"> <td data-bbox="850 1626 930 1827"></td> <td data-bbox="930 1626 1042 1827"></td> <td data-bbox="1042 1626 1289 1827"> <p>Los servicios en sus diferentes ramas son perceptibles y eficientes para con los alumnos.</p> </td> <td data-bbox="1289 1626 1517 1827"></td> </td></td>	<td data-bbox="643 1626 850 1827"> <td data-bbox="850 1626 930 1827"></td> <td data-bbox="930 1626 1042 1827"></td> <td data-bbox="1042 1626 1289 1827"> <p>Los servicios en sus diferentes ramas son perceptibles y eficientes para con los alumnos.</p> </td> <td data-bbox="1289 1626 1517 1827"></td> </td>	<td data-bbox="850 1626 930 1827"></td> <td data-bbox="930 1626 1042 1827"></td> <td data-bbox="1042 1626 1289 1827"> <p>Los servicios en sus diferentes ramas son perceptibles y eficientes para con los alumnos.</p> </td> <td data-bbox="1289 1626 1517 1827"></td>			<p>Los servicios en sus diferentes ramas son perceptibles y eficientes para con los alumnos.</p>	
<td data-bbox="435 1827 643 2024"> <td data-bbox="643 1827 850 2024"> <td data-bbox="850 1827 930 2024"></td> <td data-bbox="930 1827 1042 2024"></td> <td data-bbox="1042 1827 1289 2024"> <p>El efecto de coordinación entre niveles y sus encargados se da con fluidez y se hace notar con la</p> </td> <td data-bbox="1289 1827 1517 2024"></td> </td></td>	<td data-bbox="643 1827 850 2024"> <td data-bbox="850 1827 930 2024"></td> <td data-bbox="930 1827 1042 2024"></td> <td data-bbox="1042 1827 1289 2024"> <p>El efecto de coordinación entre niveles y sus encargados se da con fluidez y se hace notar con la</p> </td> <td data-bbox="1289 1827 1517 2024"></td> </td>	<td data-bbox="850 1827 930 2024"></td> <td data-bbox="930 1827 1042 2024"></td> <td data-bbox="1042 1827 1289 2024"> <p>El efecto de coordinación entre niveles y sus encargados se da con fluidez y se hace notar con la</p> </td> <td data-bbox="1289 1827 1517 2024"></td>			<p>El efecto de coordinación entre niveles y sus encargados se da con fluidez y se hace notar con la</p>	

					eficiencia en la ejecución de las decisiones tomadas por dirección.		
					Las relaciones entre empleados y empleadores es positiva y se hace notar en el clima laboral en el que se desenvuelven	POBLACIÓN	
¿Cuál es el nivel de influencia de la gestión administrativa en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018?	Establecer el grado de influencia de la gestión administrativa en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018.	La gestión administrativa influye de manera significativa en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el “I.E.P. Nuestra señora de la Merced” en Huacho, año 2018.	Variable dependiente (Z): Rendimiento académico	Personal	Cognitivo	La inteligencia de los estudiantes no es un impedimento.	
						La aptitud de los estudiantes va de acuerdo a los valores que tiene como principios la institución	
						Los estudiantes tuvieron un desempeño esperado en años anteriores adquiriendo el conocimiento previo correcto para aprender nuevas capacidades	Población La población, ésta conformada por los 418 los estudiantes del nivel secundario del I.E.P. Nuestra señora de la Merced que vienen cursando el año lectivo 2018.
					El estudiante es aceptado e incluido dentro de las estrategias de aprendizaje planteadas para el aula		
					El estudiante goza de autoestima medio y tiene un buen concepto de su persona.		
¿En qué medida el aspecto de comportamiento personal influye en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en	Determinar el nivel influencia del aspecto de comportamiento personal en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en	El comportamiento personal influye en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en Huacho año 2018.					Motivacional
					El estudiante es conciente de su comportamiento y		

Huacho año 2018?	Huacho año 2018.					los efectos del mismo con su persona y el entorno	
¿Cuál es el grado de influencia contextual en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en Huacho año 2018?	Establecer el grado de influencia contextual en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en Huacho año 2018.	La parte contextual influye en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario en el I.E.P. Nuestra Señora de la Merced en Huacho año 2018.	Contextual	Socio-ambientales	El entorno familiar del estudiante no representa un contexto perjudicial.	Muestra: La muestra representativa se obtendrá despejando la formula siguientes sugerida por Roberto Hernández:	
					El el entorno social, los compañeros del estudiante no representa un contexto perjudicial.		
				Institucionales	El centro escolar sigue con los lineamientos planteados siguiendo un currículo establecido por el estado.		
				Instruccionales	Los contenidos del plan anual son los correctos para el nivel del estudiante.		
					La metodología de enseñanza cubre al menos un 90% del estilo de aprendizaje de los estudiantes.		
					La tareas y actividades no consumen tiempo de calidad.		
El estudiante se adapta rapidamente al uso de nuevas tecnologías.							
Las expectativas del alumno se cumplen dentro de la institución							

Dra. FLOR DE MARIA LIOO JORDAN

Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES

Mg. OSCAR OTAZU MONTES

Dr. MANUEL ALBERTO PATRONI BAZALAR