

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.**



**TESIS**

**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ALUMNOS DEL NIVEL PRIMARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR INMACULADA CONCEPCIÓN – HUACHO, 2019 ”.**

**Para optar el título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.**

**Tesista:**

**Bach. Salazar Fernández, Helmer Paul.**

**Asesor:**

**Mg. Carreño Ramírez, Danilo Hugo.**

  
Mg. Adm. Danilo Hugo Carreño Ramírez  
CLAD 03584

**Huacho – Perú**

**2021**

**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ALUMNOS DEL NIVEL PRIMARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR INMACULADA CONCEPCIÓN – HUACHO, 2019 ”.**

**Bach. Salazar Fernández, Helmer Paul.**



**TESIS DE PREGRADO**

**Mg. Carreño Ramírez, Danilo Hugo.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.  
HUACHO – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

El presente tema está dedicado a mi familia ya que con su apoyo incondicional y a mi empeño diario obtendré con éxito la licenciatura.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primera instancia a mi familia, a mi enamorada por apoyarme emocionalmente en mi ámbito profesional y personal.

A mis docentes por sus enseñanzas brindadas en mi formación académica.

A mi asesor por estar pendiente y brindarme las pautas necesarias para la elaboración de mi investigación y a su vez a cada uno de los miembros del honorable jurados designados a mi tesina.

Y un agradecimiento ejemplar a mi persona por nunca rendirme a pesar de las adversidades de la vida y por seguir luchando por cumplir cada uno de mis objetivos trazados en mi vida.

## RESUMEN

Mi investigación titulada “Calidad de los servicios y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho- 2019”.

Dicha investigación tiene por objetivo principal el conocer la relación entre mis dos variables que son: la calidad de los servicios y asimismo el rendimiento académico de la IEP Inmaculada Concepción – Huacho - 2019.

Mi tesis es aplicada y para Nicomedes, E., (2018) sostiene:

Orientada a resolver los problemas que se presentan en los procesos de producción, distribución, circulación, y consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana. Se denomina aplicadas; porque en base a investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales se formulan problemas o hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Se llama también tecnológico, porque su producto no es un conocimiento puro, sino tecnológico. (p.3)

Esta investigación cuenta con una muestra de 92 alumnos correspondientes a las aulas del 5to y 6to de primaria respectivamente.

Palabra clave: calidad de los servicios – rendimiento académico – nivel primario.

## ABSTRACT

My research entitled "Quality of services and its relationship with the academic performance of primary level students of the Inmaculada Concepción Private Educational Institution - Huacho- 2019".

The main objective of this research is to know the relationship between my two variables, which are: the quality of services and also the academic performance of the IEP Inmaculada Concepción - Huacho - 2019.

My thesis is applied and for Nicomedes, E., (2018) maintains:

Oriented to solve the problems that arise in the processes of production, distribution, circulation, and consumption of goods and services of any human activity. It is called applied; because based on basic, pure or fundamental research in factual or formal sciences, problems or working hypotheses are formulated to solve the problems of the productive life of society. It is also called technological, because its product is not pure knowledge, but technological. (p.3)

This research has a sample of 92 students corresponding to the 5th and 6th grade classrooms respectively.

Keyword: quality of services - academic performance - primary level.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	
Título	
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Resumen	5
Abstract	6
Índice de Contenido	7
Índice de tablas	9
Índice de figuras	11
Introducción	13
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	
1.2.2. Problemas específicos	
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	
1.3.2. Objetivos específicos	
1.4. Justificación	18
1.5. Delimitación del estudio	18
1.6. Viabilidad del estudio	19
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	
2.1.2. Antecedentes internacionales	
2.2. Bases teóricas	25

2.3. Definiciones conceptuales	30
2.4. Formulación de las hipótesis	31
2.4.1. Hipótesis general	
2.4.2. Hipótesis específicas	

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico	32
3.1.1. Tipo	
3.1.2. Nivel de la investigación	
3.1.3. Enfoque de la investigación	
3.2. Población y muestra	33
3.3. Operacionalización de variables	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.3. Técnicas para el procesamiento de la información	36

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS**

4.1. Resultados	38
4.2. Constatación de hipótesis	78

### **CAPÍTULO V**

#### **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión	83
5.2. Conclusiones	85
5.3. Recomendaciones	86

### **CAPÍTULO VI**

#### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

6.1. Fuentes Bibliográficas	87
6.2. Fuentes Hemerográficas	87
6.3. Fuentes Documentales	88
6.4. Fuentes Electrónicas	90

#### **Anexos**



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Cuenta tu Institución Educativa con ambientes de recreación y áreas verdes?.....	38
Tabla 2 ¿Consideras como alumno que tu Institución Educativa tiene instalaciones modernas y limpias? .....	40
Tabla 3 ¿Reconoces tus limitaciones y fortalezas? .....	42
Tabla 4 ¿Dialogas con tus familiares de tu día a día tanto del ámbito personal como académico?.....	44
Tabla 5 ¿Dispones de un tiempo determinado para la realización de tus actividades académicos (hábito de estudio)? .....	46
Tabla 6 ¿En algún área académica realizan viajes o trabajos de campo? .....	48
Tabla 7 ¿Reconoces las señalizaciones de las zonas de seguridad de la infraestructura en tu Institución Educativa?.....	50
Tabla 8 ¿Sueles participar activamente en horas de clases?.....	52
Tabla 9 ¿Obtienes buenas calificaciones en las diversas áreas académicas?.....	54
Tabla 10 ¿Consideras que los docentes son empáticos con sus alumnos?.....	56
Tabla 11 ¿Los laboratorios cuentan con todo los medios de protección y equipamiento? .....	58

Tabla 12 ¿Consideras que la metodología académica ejecutada por tus docentes es la más dinámica, óptima para desarrollar el tema a tratar en su hora?.....	60
Tabla 13 ¿Entregas a tiempo y bien elaborados tus trabajos académicos asignados por tu docente?.....	62
Tabla 14 ¿Haz realizado alguna charla de orientación a los alumnos como a los padres de familia?.....	64
Tabla 15 ¿Consideras que existe un trato empático entre la plana docente y administrativa? .....	66
Tabla 16 ¿Cuentan con un área específica para los docentes? .....	68
Tabla 17 ¿Entregas la documentación académica asignada de tu área en el tiempo determinado? .....	70
Tabla 18 ¿Realizan constantes capacitaciones y monitores para la ampliación de sus conocimientos y estrategias académicas? .....	72
Tabla 19 ¿Se preocupan por las necesidades de cada uno de sus alumnos?.....	74
Tabla 20 ¿Consideras que existen buenas relaciones humanas en dicha institución educativa?.....	76
Tabla 21 Prueba estadística de Rho Spearman –Hipótesis General.....	78
Tabla 22 Prueba estadística de Rho Spearman – Hipótesis Especifica 1.....	80
Tabla 23 Prueba estadística de Rho Spearman – Hipótesis Especifica 2.....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cuenta tu Institución Educativa con ambientes de recreación y áreas verdes?.....	38
Figura 2 ¿Consideras como alumno que tu Institución Educativa tiene instalaciones modernas y limpias? .....	40
Figura 3 ¿Reconoces tus limitaciones y fortalezas? .....	42
Figura 4 ¿Dialogas con tus familiares de tu día a día tanto del ámbito personal como académico?.....	44
Figura 5 ¿Dispones de un tiempo determinado para la realización de tus actividades académicos (hábito de estudio)? .....	46
Figura 6 ¿En algún área académica realizan viajes o trabajos de campo? .....	48
Figura 7 ¿Reconoces las señalizaciones de las zonas de seguridad de la infraestructura en tu Institución Educativa?.....	50
Figura 8 ¿Sueles participar activamente en horas de clases?.....	52
Figura 9 ¿Obtienes buenas calificaciones en las diversas áreas académicas?.....	54
Figura 10 ¿Consideras que los docentes son empáticos con sus alumnos?.....	56
Figura 11 ¿Los laboratorios cuentan con todo los medios de protección y equipamiento? .....	58

Figura 12 ¿Consideras que la metodología académica ejecutada por tus docentes es la más dinámica, óptima para desarrollar el tema a tratar en su hora?.....	60
Figura 13 ¿Entregas a tiempo y bien elaborados tus trabajos académicos asignados por tu docente?.....	62
Figura 14 ¿Haz realizado alguna charla de orientación a los alumnos como a los padres de familia?.....	64
Figura 15 ¿Consideras que existe un trato empático entre la plana docente y administrativa? .....	66
Figura 16 ¿Cuentan con un área específica para los docentes? .....	68
Figura 17 ¿Entregas la documentación académica asignada de tu área en el tiempo determinado? .....	70
Figura 18 ¿Realizan constantes capacitaciones y monitores para la ampliación de sus conocimientos y estrategias académicas? .....	72
Figura 19 ¿Se preocupan por las necesidades de cada uno de sus alumnos?.....	74
Figura 20 ¿Consideras que existen buenas relaciones humanas en dicha institución educativa?.....	76

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada la “Calidad de los servicios y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019”.

Cabe indicar que la IEP Inmaculada Concepción, con un prestigio de 29 años de fundación, en donde se imparte servicios de calidad a sus alumnos, plana docente, administrativa y padres de familia, estableciendo todos los parámetros de calidad.

El presente tema en investigación está dividido en cinco capítulos:

Siendo el numero 1 todo lo referente al **planteamiento del problema**, asimismo las descripciones del problema en mención para iniciar la tesis, la formulación de objetivos entre otros.

Como 2do punto se refiere al **marco teórico** donde está inmersa todos los antecedentes, definiciones referentes a las dos variables y las hipótesis.

Ahora como 3er capítulo tenemos la **Metodología** que viene hacer referente al diseño, tipo; abarca en una parte fundamental la población y a su vez la muestra entre otros.

Un cuarto punto tenemos a los **Resultados** obtenidos dentro la investigación realizada.

Como último punto se abarca lo referente al tema de **Discusión, conclusiones** halladas y **recomendaciones** dadas para mejorar la investigación.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

La presente investigación se basa en la calidad de servicios y su relación con el rendimiento académico en alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción. Es importante señalar que dicha institución es católica que dentro de la Provincia de Huaura cuenta y se ha hecho de un nombre de prestigio a lo largo de sus 29 años de fundación.

Dicha Institución Educativa Inmaculada Concepción cuenta con distintos servicios educativos que brinda a sus alumnos, demostrando que cuentan con una buena calidad educativa e infraestructura correcta para el buen desempeño académico de los alumnos de los 3 niveles académicos; la Institución Educativa Inmaculada Concepción cuenta con ambientes multimedia, con talleres implementados, con los distintos trabajos de psicomotricidad, con laboratorios equipados a las áreas asignadas, entre otros.

Cabe señalar que nuestra Provincia de Huaura cuenta con diversas Instituciones Educativas de prestigio que a lo largo de años de trayectoria dejan en alto el nivel académico y personal de cada uno de sus alumnos, en donde imparten valores que se ven reflejados en cada alumno y exalumnos de las diversas Instituciones Educativas.

Es importante señalar que las Instituciones Educativas tanto privadas como estatales deben fomentar un buen ambiente académico y seguir forjando un servicio de calidad académica. Porque es preciso señalar que es conjunto tanto el ámbito académico como los ambientes que influyen de manera idónea para el rendimiento académico de los alumnos, el cual debe ser reforzado en sus respectivos hogares.

Cabe señalar al autor Jiménez (2000) (citado por Edel, R., 2003) denomina al rendimiento escolar como un “nivel de conocimientos demostrado en un área o materia comparado con la norma de edad y nivel académico” (pp.3)

Es esencial que para se desarrolle un buen servicio académico se debe seguir Es esencial que la calidad de servicio genere una relación optima con el buen desarrollo del rendimiento académico de los alumnos es por ello que es fundamental que las autoridades pertinentes tanto de las instituciones educativas tanto privadas como estatales y a su vez también las autoridades gubernamentales generen y sigan ejecutando capacitaciones y programas en donde el docente siga adquiriendo nuevos parámetros y metodologías de aprendizaje para desempeñarlos de acuerdo al área y alumno determinado, porque recordemos que cada alumno tiene su manera y tiempo de aprendizaje. Y esto también abarca los servicios brindados dentro de la metodología, infraestructura, ambiente de recreación dentro de las instituciones que juegan un papel esencial en el desarrollo y ejecución de una adecuada calidad de servicio.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1 . Problema General.**

- ¿De qué manera la Calidad de los servicios se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

- ¿De qué manera la infraestructura (ambientes académicos) se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019?
- ¿De qué manera la metodología académica se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019?



### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.3.1. Objetivo General.**

- Evaluar la Calidad de los servicios se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

- Determinar como la adecuada infraestructura (ambientes académicos) se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.
- Precisar como la metodología académica se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

El plan de tesis es de vital importancia y lo detallo a continuación:

Las autoridades pertinentes encargadas de la educación de nuestro país vienen desarrollando una serie de mejoras en el programa curricular, rutas de aprendizaje; también ejecutan capacitaciones para los maestros.

Cabe mencionar que el estudio de esta investigación se viene desarrollando en una Institución Educativa de prestigio y que a lo largo de sus 29 años cumple con la calidad de servicio que se merece cada alumno de su institución.

#### **1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.**

A continuación, le detallare las delimitaciones del estudio del plan de tesis:

**Delimitación espacial:**

**Lugar:** Institución Educativa Privada Inmaculada Concepción - Huacho.

**Dirección:** Jr. Augusto B. Leguía N° 131.

**UGEL:** 09

**Región:** Lima Provincias.

**Distrito:** Huacho

**Provincia:** Huaura.

**Departamento:** Lima.

## **1.6. VIABILIDAD DEL ESTUDIO.**

El Plan de tesis titulada la “Calidad de los servicios y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019” es factible y por ende lo detallare a continuación:

- La investigación es viable ya que conlleva una relevancia y coherencia debida a la ejecución y progreso.
- Acceso a la población, para lo cual se puede obtener resultados de manera cuantitativa y cualitativa de los encuestados.
- Me permitieron muy amablemente realizar entrevistas y participación en las clases.
- Esta investigación es autofinanciada por el autor que cubrió el 100%.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **2.1.1. Antecedentes nacionales.**

Asencios, A. (2018). *Rendimiento Escolar Y El Trabajo Cooperativo De Los Alumnos De 4to Año De Secundaria De La I.E.E. José Olaya Balandra – Distrito De Carquin 2017. UNJFSC - Huacho*. En la presente investigación se determinó como meta principal estudiar la relación entre las variables de estudio que son el rendimiento y el trabajo cooperativo de los alumnos de cuarto año, su investigación tuvo un diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional. Tuvo una población de 100 alumnos y la muestra hallada fue de 17 alumnos. Mediante los resultados se determinó un coeficiente  $r = 0.930$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) se da por aceptar la hipótesis general, donde se demuestra la relación significativa que existe entre las dos variables.

Cabrera, M. (2011). *Inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario de una institución educativa de la región Callao. USIL - Lima*. En su resumen establece como objetivo identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento de los estudiantes, tuvo una muestra de 268 estudiantes de toda la secundaria entre 1er y 5to año. Quedo demostrado en los resultados la existencia de una correlación entre las variables y a su vez precisando que la inteligencia de los estudiantes es de un nivel promedio y el rendimiento está en proceso.

Fernández, B. (2019) *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente Del Hotel Las Dalias De La Provincia De Huaral, 2018*. Huacho - Perú. En su investigación establece como objetivo identificar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente. La metodología utilizada es de un nivel

descriptivo y también correlacional, cuantitativa. Como conclusión se obtuvo  $r=0,553$ , con  $p=0.000$  ( $p<.05$ ), queda demostrado su hipótesis, estableciendo que se las dos variables en estudio tienen una relación significativa y positiva.

Goñy, C. (2014) *Influencia de los factores del docente en el rendimiento académico de los estudiantes de la I. E. N° 20334 – UNJFSC - Huacho*. Sostiene una investigación empírica. Se aplicó una recolección basados en Test – Psicométrico para así poder medir ambas variables. Sus resultados se determinaron mediante la correlación de Spearman. Donde uno de ellos nos menciona a un 93% que los alumnos están motivados y que un 83 % están en un rendimiento regular. Y como conclusión se podría afirmar que la motivación es fundamental para tener un óptimo rendimiento.

Miranda, H. (2017) *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo*. Universidad Continental. Perú. En su investigación plantea como meta la relación de las variables calidad y satisfacción. La metodología que se usó para esta investigación fue pura, con un diseño no experimental, transversal debido a que se dio en un determinado tiempo y espacio y correlacional. Se obtuvo una muestra de 384 usuarios, se obtuvo una conclusión donde significativamente muestra una correlación directa entre variables.

Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Lima, Perú. En su investigación se planteó como objetivo identificar la satisfacción y calidad en los alumnos de las diferentes carreras. La población es de 67 estudiantes, referente a la metodología es una investigación básica, no experimental y dado a un determinado tiempo transversal. Dada la determinada investigación por grupo de géneros – edades y a su vez calidad y servicio se pudo obtener la relación existente de las variables.

Paredes, Z. (2011) Técnicas didácticas y rendimiento académico en la especialidad de Lengua, Comunicación e idioma inglés de la Facultad de Educación. UNJFSC- Huacho. Sostiene que su tema es no experimental, transversal y correlacional, demostrando su investigación que existe una relación con tendencia a ser alto con el rendimiento académico de los estudiantes. En base a la aplicación de las Técnicas didácticas se obtuvo 3,40/5, lo que significa un estado regular, a su vez las notas están en un promedio regular también.

Villanueva, R. (2018). La calidad de los servicios y su influencia en el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario del IEP. Nuestra Señora De La Merced – 2018. UNJFSC - Huacho, Perú. Sostiene en su investigación que su objetivo es determinar la influencia entre las dos variables. Su población fue 200 estudiantes, la metodología utilizada fue el enfoque no cuantitativo de un diseño no experimental - correlacional y transversal, también se pudo obtener con una significancia al 95 %, donde nos muestra la relación existente entre los servicios y el rendimiento académico a un (.721).

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

Edel, R. (2003) *El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo REICE*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2003, Madrid, España. Manifiesta que la vida académica que el mediante el esfuerzo no siempre vamos a obtener éxito y que mediante la habilidad iniciamos un recibir una mayor importancia. Mediante la capacidad cognitiva del alumno al ejecutar el control de sus autopercepciones de sus habilidades y esfuerzo en su ámbito académico. Es por ello que el alumno debe manifestar la motivación y dedicación que ejecuta para su aprendizaje.

López, D. (2018) *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador. Sostiene que en la actualidad se ha ampliado el mercado del restaurante en Ecuador, es por ello que

las empresas miden el nivel de calidad de servicio brindado a sus clientes. En la investigación se tomó como fin principal el poder determinar cómo se relacionan las variables. Se utilizó un enfoque mixto, se aplicó diferentes encuestas a los clientes descubriendo resultados como Insatisfacción y empatía. Se identificó una correlación positiva entre las dos variables. También se pudo evidenciar la falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Es por ello que se propone capacitaciones y de calidad dirigidas al personal de servicio, la cual crea una ventaja competitiva dentro de la empresa.

## **2.2 BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. Calidad de servicio.**

Para el autor Deming, (citado en Villanueva, R., 2018) sostiene que la “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).

Por otro lado, los autores Millán, A., & otros (2001) sostienen que la Calidad “es el grado en el que un producto cumple con los requisitos establecidos por una especificación o por un estándar” ... (pp. 17).

### **2.2.2. Teoría de Joseph Muran (citado por Rodríguez, A., s.f.)**

Según el autor, para conseguir la mayor calidad en los productos o servicios de una entidad, es necesario trabajar en cinco puntos:

- **Concretar los peligros de tener una baja calidad:** aquí nos explica que debemos saber identificar los puntos negativos o en contra en la manera de ofrecer un servicio con poca calidad, mejor dicho en este caso la Institución Educativa

Particular Inmaculada Concepción maneja una calidad alta en los servicios brindados tanto a sus alumnos, plana de docentes – administrativos como de padres de familia y exalumnos.

- **Adecuar el producto al uso que se le va a dar:** en este caso la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción está enfocada en lo más útil y rentable para brindar una correcta calidad de servicio académico.
- **Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente:** las personas encargadas - Inmaculada Concepción están en constante comunicación con sus colaboradores y alumnos así como padres de familia. Para poder darles a conocer cualquier mejora en la infraestructura como en el ámbito académico para el beneficio de la calidad de servicio que brindan y así generan una expectativa esencial en su familia educativa.
- **Aplicar la mejora constante:** aquí se trate de remediar cualquier error planteo o cometido, en tal forma siempre se va a ir avanzando en el camino correcto de brindar calidad de servicio en este caso en el rubro académico.
- **Considerar la calidad como una inversión:** por supuesto que la inversión que genera el obtener y brindar una buena calidad de servicio no solo genera prestigio como la institución educativa sino también se ve manifestado en el ámbito de desempeño del rendimiento de los alumnos, docentes y trabajadores administrativos.

### 2.2.3. Calidad de servicio educativo.

Para los autores Pérez, R. y otros., 2001 (citados en Vásquez, A., 2013) afirman que el concepto de calidad tiene seis dimensiones:

- a) Excelencia del Saber;
- b) Relación con el ambiente;
- c) Funcional;
- d) Producto;
- e) Uso “adecuada respuesta a las expectativas, intereses, demandas de los destinatarios”
- f) Solidez. (pp.60).



Por otro lado, el autor Vásquez, A. (2013) afirma que calidad educativa es:

“la palabra aplicada a los procesos formativos en los diversos niveles, en principio, cuando se cumplen los perfiles delineados en el sistema educativo, en nuestro caso, ley 28044, y en su instrumento el DCN-2009, y en sentido más amplio cuando se cumplen las descripciones, explicaciones y predicciones señaladas por las teorías científicas y sus respectivas decisiones teóricas y prácticas, en relación al hombre-sociedad-universo, como una unidad que tiende a desarrollos plenos para una convivencia feliz”. (pp.59)

#### **2.2.4. Rendimiento académico.**

Para el autor Bandura (1986), mediante su teoría de la Autoeficacia, afirma que el concepto “autoeficacia percibida” como “la evaluación que las personas hacen de sus capacidades para organizar y ejecutar acciones requeridas para alcanzar unos determinados niveles de resultado” (p. 395).

También el autor Maquilón & Hernández, 2011 (citado por Santos, M. V. & Valledado, E., 2013) considera al rendimiento académico “como el indicador del nivel de aprendizaje que ha alcanzado el estudiante al final de dicho proceso” (pp.740)

Es preciso mencionar también al autor Barchard (2003) que considera que tanto las habilidades cognitivas y la personalidad tienen una alta significación al rendimiento.

Por otro lado, el autor Marti (2003) (citado en Lamas, H., 2015) sostiene que: Varios factores intervienen como un nivel de intelecto, la motivación, entre otras características cualitativas del alumno. Por tal motivo cuando se haya un rendimiento bajo, no esperado; se dice, que es un rendimiento

insatisfactorio. En ocasiones puede estar relacionado con los métodos didácticos. (p. 316).

### 2.2.5. Tipos de rendimiento académico según Portal Ecured.

Dicho portal establece los siguientes:

- **Rendimiento Individual:** aquí el alumno puede adquirir hábitos tanto para estudiar, habilidades y destrezas, etc. Por ejemplo: el alumno genera hábitos de estudio.
- **Rendimiento General:** aquí el alumno se centra en la enseñanza y los hábitos como en la conducta en el momento de sus estudios.
- **Rendimiento específico:** básicamente es el desarrollo del aspecto personal y académico del alumno forjándose un presente en su vida diaria. También aquí se refleja el adecuado ambiente en donde el alumno desempeña su calidad educativa.
- **Rendimiento Social:** aquí la institución educativa debe influenciar positivamente en sus alumnos tanto en el ámbito académico como personal.

### 2.2.6. Institución Educativa Inmaculada Concepción.

La Institución Educativa Inmaculada Concepción tiene 29 años de fundada. En nuestra Provincia de Huaura es una de las instituciones educativas de prestigio académico, es preciso mencionar que para la institución educativa sus alumnos son el centro de la experiencia educativa; en donde precisan que el trabajo que realizan con sus alumnos es motivadores y divertidos buscando así el desarrollo de su autoestima, habilidades interpersonales.

En la Institución Educativa Inmaculada Concepción fomenta en sus alumnos que aprenden a dominar los contenidos, a sintetizar y aplicar sus conocimientos, para así

poder emitir juicios críticos sobre lo que aprenden día a día en sus clases. Cabe señalar que indica que buscan brindar un programa académico dinámico, brindando experiencia y diseñado de acuerdo a las necesidades de desarrollo de los alumnos de sus tres niveles académicos; es preciso mencionar que la institución educativa cuenta con ambientes multimedia, plataforma educativa; cámaras de seguridad con su centro de control o monitoreo en sus dos locales, laboratorios, así mismo también cuentan con talleres de: Música, Danza, Básquet, Vóley y Fútbol. (Citado en el Portal institucional de la Institución Educativa Inmaculada Concepción)

#### **2.2.7. Visión:**

La Institución Educativa Inmaculada Concepción apuesta por el servicio eficiente de calidad educativa, basado en un enfoque de inclusión e interculturalidad con actitudes responsables al cuidado del medio ambiente, lo que conlleva una educación que logre la excelencia centrada en valores, contamos con docentes innovadores, capacitados con avances científicos y tecnológicos; con un proceso constante de superación y convivencia que responde a los cambios, desafíos y necesidades que presenta la sociedad. (Citado en el Portal institucional de la Institución Educativa Inmaculada Concepción)

#### **2.2.8. Misión:**

La Institución Educativa Inmaculada Concepción es católica, que busca contribuir una sólida formación integral y de calidad, basada en la formación humanística, intercultural y artística, inspirada en valores impulsando un desarrollo de competencias como preparación, dotándole los instrumentos modernos para la integración a la sociedad, en busca de un bien común y la excelencia. (Citado en el Portal institucional de la Institución Educativa Inmaculada Concepción)

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.**

#### **Calidad de servicio:**

Para los autores Pérez, R. y otros. (2001) (citados en Vásquez, A., 2013) afirman que el concepto tiene 6 dimensiones:

- a) Excelencia del Saber; b) Relación con el ambiente; c) Funcional; d) Producto; e) Uso “adecuada respuesta a las expectativas, intereses, demandas de los destinatarios” y f) Solidez. (pp.60).

#### **Rendimiento académico:**

El autor Maquilón & Hernández, 2011 (citado por Santos, M. V. & Vallelado, E., 2013) considera que “como el indicador del nivel de aprendizaje que ha alcanzado el estudiante al final de dicho proceso” (pp.740)

## **2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.**

### **2.4.1 Hipótesis General.**

- La Calidad de los servicios se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.

### **2.4.2 Hipótesis Específica.**

- La adecuada infraestructura (ambientes) se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.
- La metodología académica se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### **3.1. DISEÑO METODOLÓGICO**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación:**

Para Nicomedes, E., (2018) sostiene que la investigación aplicada está:

Orientada a la absolución de problemas que se pueden presentar en los distintos procesos de cualquier actividad que el hombre realice. Dicha denominación es mencionada en las ciencias fácticas donde se formulan problemas en base a hipótesis para su respectiva solución. Es aplicado a lo tecnológico. (p.3)

##### **3.1.2 Nivel de investigación:**

Nivel descriptivo correlacional: busca evaluar el grado de relación de las variables y a su vez mide la utilidad entre ambas.

##### **3.1.3. Enfoque de Investigación:**

**Es de enfoque mixto;** debido a que se trabaja en la parte observación y recolección de datos, como su proceso de obtención de resultados.

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

Los alumnos del nivel primario aulas del 5to y 6to de primaria de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, lo que corresponde a 120 alumnos.

Aulas		Alumnos
5to de Primaria	Sección A	30
	Sección B	30
6to de Primaria	Sección A	30
	Sección B	30
Total		120

Fuente: Elaboración Propia.

**Muestra:** Corresponde a 92 alumnos del 5to y 6to de primaria respectivamente.

Basado en la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$N = \frac{1.96^2 \times 120 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (120 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

**N = 92 alumnos.**

### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN.

Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Infraestructura</b>	<p>Áreas de recreación</p> <p>Instalaciones</p>	<p>Áreas verdes</p> <p>Laboratorios</p> <p>Ambientes multimedia</p> <p>Cafetín</p> <p>Zonas de seguridad (asignadas para cada grado)</p> <p>Monitoreo de seguridad</p>
	<b>Metodología académica</b>	<p>Estrategias didácticas</p> <p>Estrategias motivacionales</p>	<p>Desarrollo de charlas a padres de familia y alumnos</p> <p>Puntualidad en la entrega de materiales académicos</p> <p>Capacitaciones constantes</p> <p>Empatía laboral</p> <p>Viajes y trabajos de campos</p>
	<b>Gestión administrativa</b>		<p>Relaciones humanas</p> <p>Organización</p> <p>Funcionamiento de las actividades asignadas por departamento</p>



Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center;"><b>RENDIMIENTO ACADÉMICO</b></p>	<p><b>Dimensión cognitiva</b></p>	<p>Hábitos de estudio</p>	
		<p>Participación en clase</p>	
	<p><b>Dimensión personal</b></p>	<p>Empatía con los compañeros</p>	<p>Logros obtenidos</p>
		<p>Comunicación de padres e hijos.</p> <p>Ambiente sano</p>	<p>Reconocimiento de las limitaciones y fortalezas de cada uno</p>
	<p>Seguridad de sí mismo</p>		

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.4.1. TÉCNICAS A EMPLEAR.

- **Análisis e interpretación:** aquí detallare las tablas, gráficos elaborados y sistematizadas mediante una técnica estadística.

- **Observación:**

Se utiliza la observación para evaluar el comportamiento de los alumnos del nivel primario en este caso del 5to y 6to de primaria respectivamente mientras actúan en su medio natural para obtener información necesaria.

- **Cuestionario:** mediante una serie de interrogantes planteados la población ha encuestar genera datos esenciales para el desarrollo óptimo de la investigación.

- **Prueba estadística Rho Spearman:**

Esta prueba estadística nos permite demostrar de manera cuantitativa y a su vez respalda estadísticamente la relación significativa de las variables, es por ello que acepta las hipótesis planteadas para su desarrollo.

### 3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Los procedimientos utilizados para el desarrollo de esta investigación son:

**Procedimiento manual:** Se realiza la selección del problema basada en la población de la Institución Educativa Inmaculada Concepción – Huacho y teniendo como muestra 92 alumnos del 5to y 6to de primaria.

**Procedimiento electrónico:** Se realizará la tabulación de datos obtenidos de los cuestionarios para luego poder proceder al desarrollo de tablas, figuras y constatación de hipótesis.

**Tratamiento:**

Se basa en los resultados y la constatación de hipótesis obtenida mediante la tabulación de datos, los cuales son desarrollados en los programas estadísticos como Microsoft Excel 2013 y SPSS 22 donde se establece mediante la prueba estadística Rho Spearman la aprobación de la relación de las variables planteadas y a su vez las hipótesis, los cuales son detallados en el capítulo IV.

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS**

**4.1. RESULTADOS**

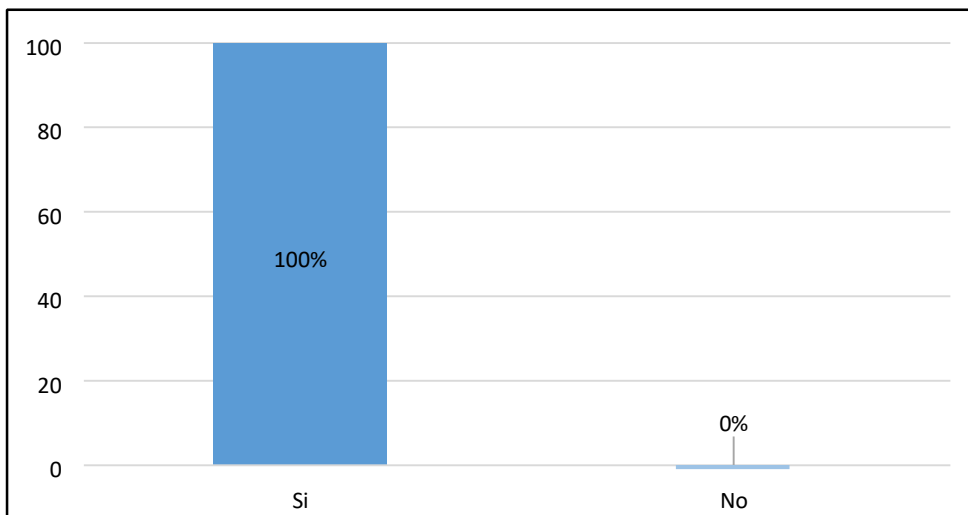
**Tabla 1**

**¿Cuenta tu Institución Educativa con ambiente de recreación y áreas verdes?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	120	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	120	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 1 ¿Cuenta tu Institución Educativa con ambiente de recreación y áreas verdes?**



En la tabla 1 se afirma con un 100% que la Institución Educativa cuenta con diversas áreas verdes. Estas áreas verdes que se encuentran en la Institución Educativa les permiten a los alumnos poder tener un área de esparcimiento y también fomenta diversas actividades ambientales en favor a la concientización del medio ambiente.

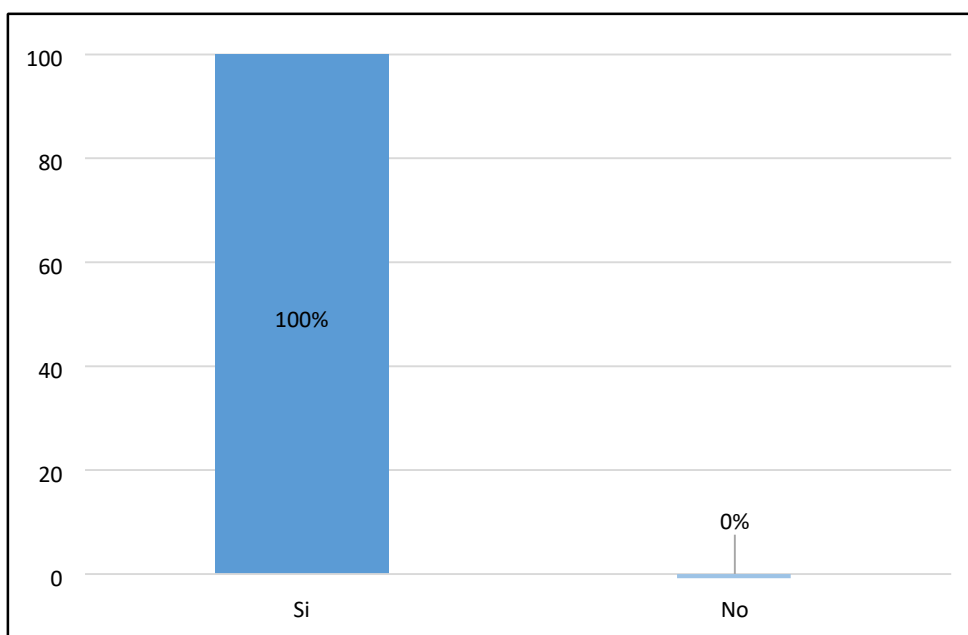
**Tabla 2**

**¿Consideras como alumno que tu Institución Educativa tiene instalaciones modernas y limpias?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
<b>Total</b>	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 2 ¿Cuenta tu Institución Educativa con ambiente de recreación y áreas verdes?**



En la tabla 2 se afirma con un 100% que la Institución Educativa cuenta con instalaciones amplias y modernas. Cabe indicar que al momento de la realización del cuestionario también fui participe de una clase, en la cual la docente hizo uso de un data para la realización adecuada de su clase. Es preciso mencionar que los mobiliarios de los alumnos es el correcto, así como las aulas son amplias y corresponde a la cantidad de alumnos que estudian.

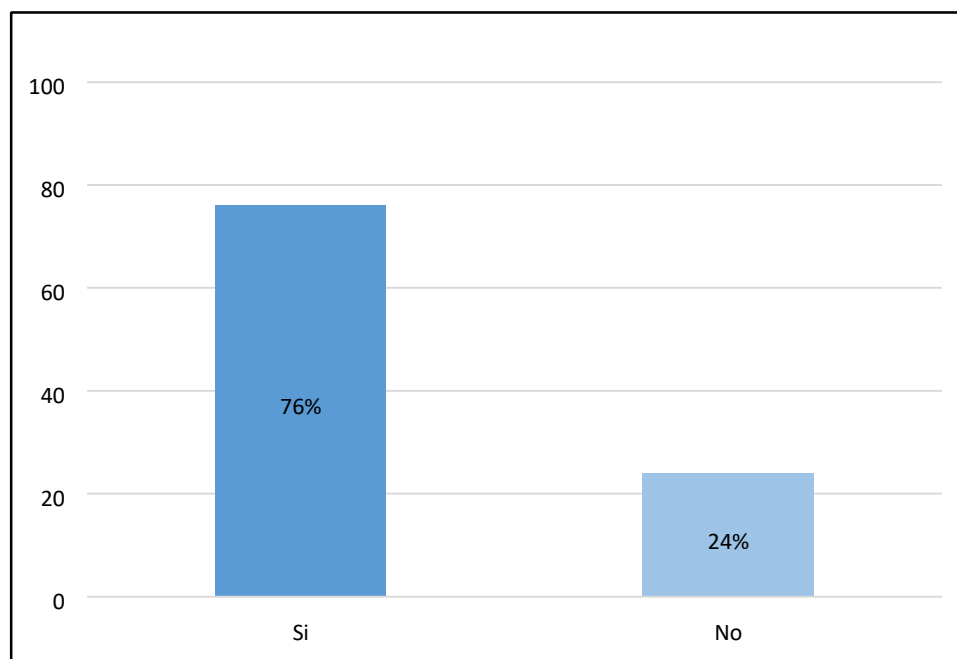
**Tabla 3**

**¿Reconoces tus limitaciones y fortalezas?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	70	76%
<i>No</i>	22	24%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 3 ¿Reconoces tus limitaciones y fortalezas?**



En la tabla 3 se afirman con un 76% manifiesta que sí reconocen sus limitaciones y fortalezas mientras que el 24% que no reconocen sus limitaciones y fortalezas.

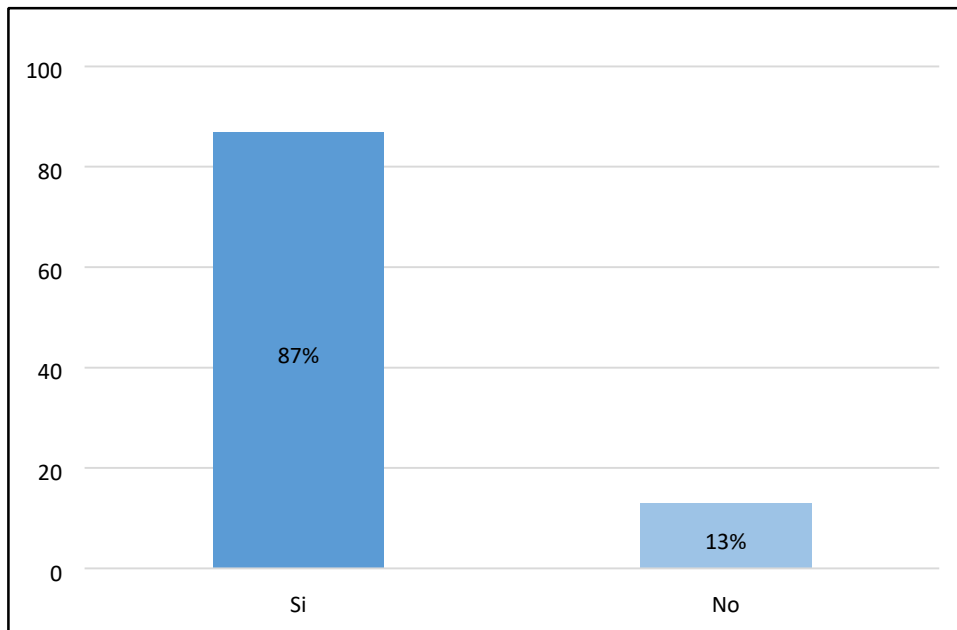
Es preciso indicar que es importante que la persona pueda reconocer sus fortalezas y limitaciones, lo cual le permite enriquecer su personalidad. Es por ello que fomentamos y fortalecemos la autoestima del alumno.

**Tabla 4**  
**¿Dialogas con tus familiares de tu día a día tanto del ámbito personal como académico?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	80	87%
<i>No</i>	12	13%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 4 ¿Dialogas con tus familiares de tu día a día tanto del ámbito personal como académico?**



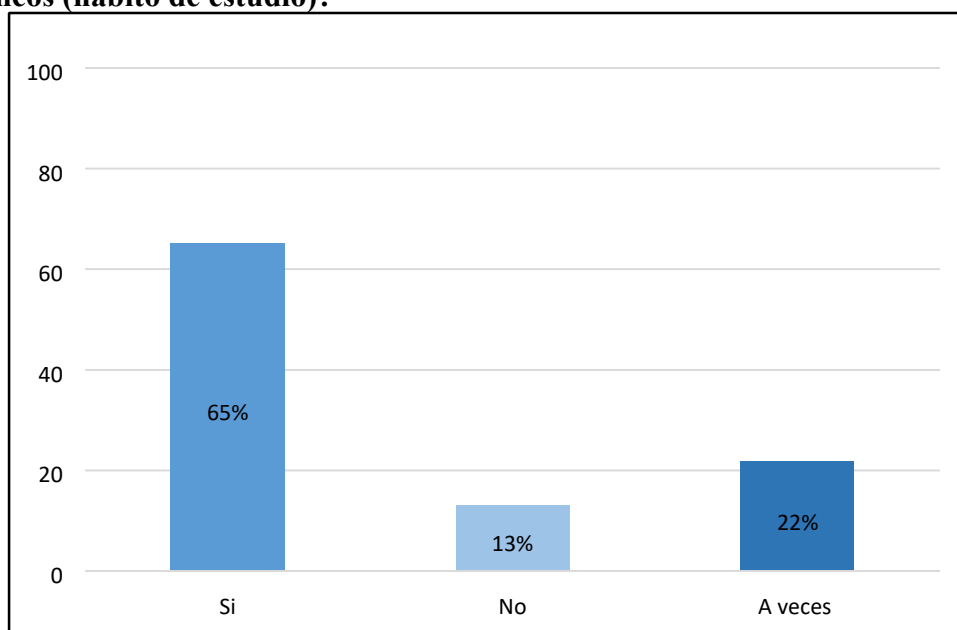
En la tabla 4 y figura 4 se afirman con un 87% manifiesta que sí dialogan con sus familiares de su día a día tanto del ámbito personal como académico mientras que el 13% no dialogan con sus familiares de su día a día tanto del ámbito personal como académico. Es esencial forjar lazos comunicativos entre padres e hijos para un buen ámbito familiar, en donde el alumno pueda tener una comunicación asertiva con sus padres generando confianza.

**Tabla 5**  
**¿Dispones de un tiempo determinado para la realización de tus actividades académicos (hábito de estudio)?**

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<i>Si</i>	60	87%
<i>No</i>	10	13%
<i>A veces</i>	20	22%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 5** ¿Dispones de un tiempo determinado para la realización de tus actividades académicos (hábito de estudio)?



En la tabla 5 se afirman con un 65% manifiestan que sí disponen de un tiempo determinado para la realización de tus actividades académicos (hábito de estudio) mientras que el 13% no disponen de un tiempo determinado para la realización de tus actividades académicos (hábito de estudio) y por otro lado el 22% manifiesta que a veces disponen de un tiempo determinado para la realización de tus actividades académicos (hábito de estudio). Cada alumno es fundamental que dispongan de un tiempo específico dedicado a su ámbito académico, así como también a su ámbito personal y recreacional. Por ello las docentes fomentan hábitos de estudio lo cual les permitirá tener un tiempo organizado para cada uno de sus deberes.

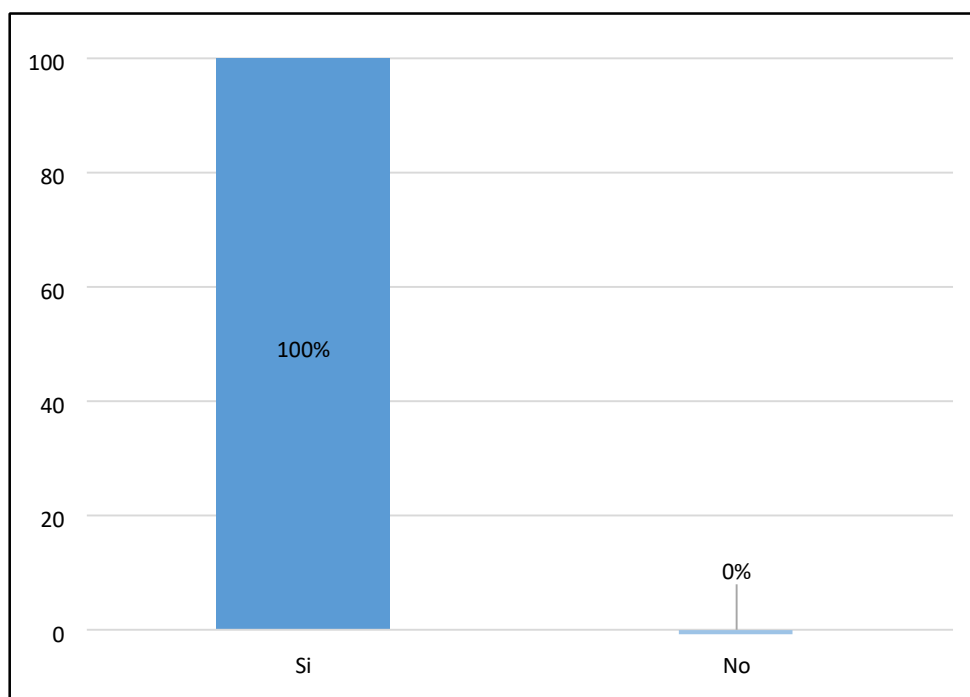


**Tabla 6**  
**¿En algún área académica realizan viajes o trabajos de campo?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 6 ¿En algún área académica realizan viajes o trabajos de campo?**



En la tabla 6 se afirman con un 100% que si realizan viajes de estudios en determinadas áreas académicas. Ciertas áreas académicas plantean viajes de estudio, los cuales son estipulados dentro de la curricula académica. A su vez también tienen que cumplir con una serie de requerimientos tanto internos como en el ámbito de la Ugel 09. Algunos de los viajes de estudios realizados son a museos, sitios arqueológicos, entre otros. Cabe indicar que algunos viajes son en la localidad como otros se han realizado en la capital.

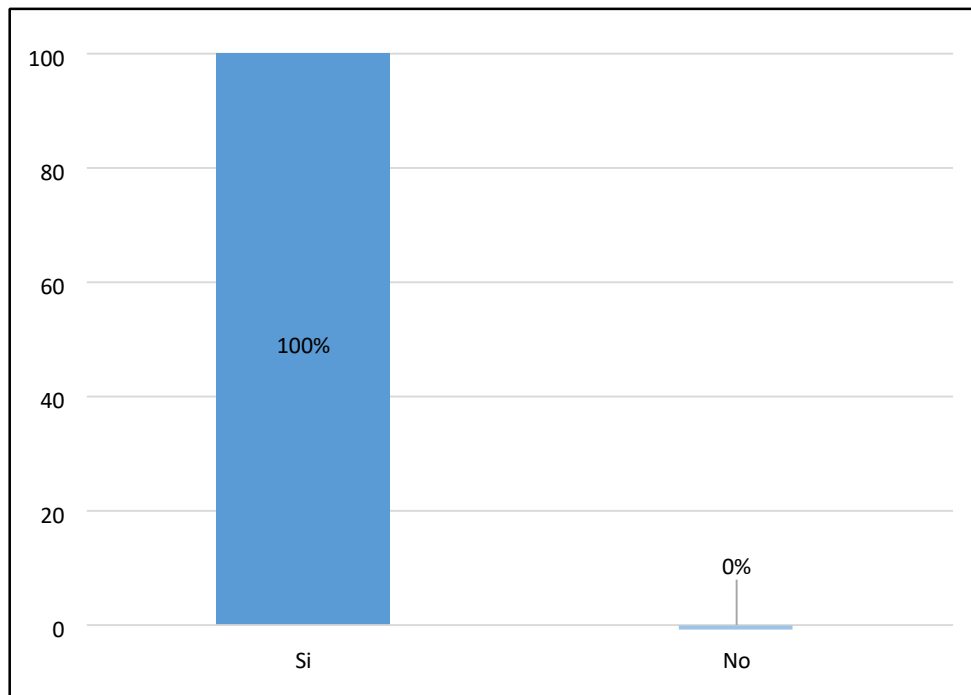
**Tabla 7**

**¿Reconoces las señalizaciones de las zonas de seguridad de la infraestructura en tu Institución Educativa?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 7 ¿Reconoces las señalizaciones de las zonas de seguridad de la infraestructura en tu Institución Educativa?**



En la tabla 7 se afirman con un 100% que si reconocen las señalizaciones de las zonas de seguridad de la infraestructura en tu Institución Educativa. Es importante que reconozcan e identifiquen las señalizaciones de las zonas seguras de la infraestructura. En el caso puntual de la Institución Educativa Inmaculada Concepción – Huacho cuenta con todas señalizaciones estipuladas por defensa civil. También es preciso indicar que en dicha institución educativa se realiza constantemente simulacros para identificar y establecer como sería el comportamiento ante cualquier sismo.

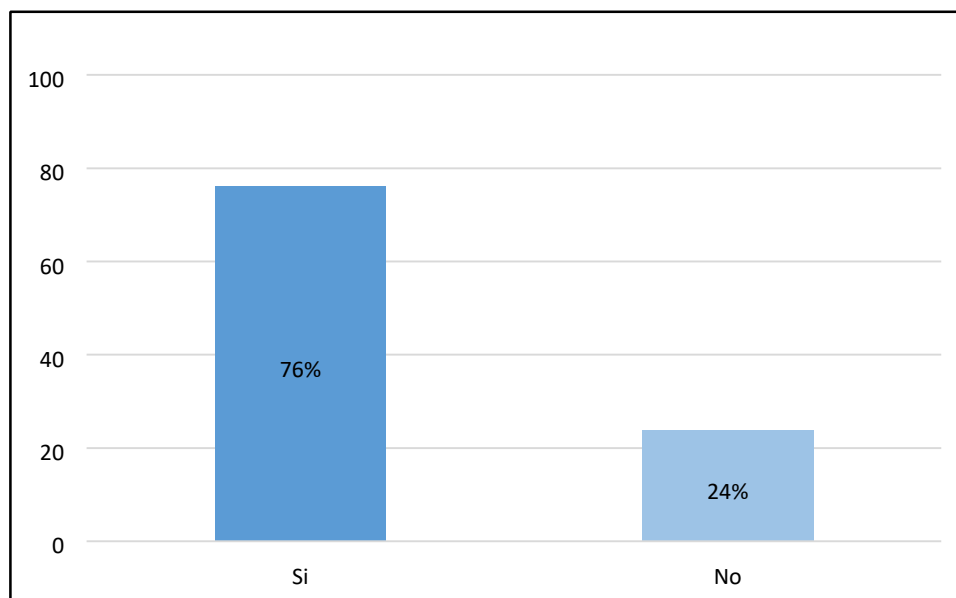
**Tabla 8**

**¿Sueles participar activamente en horas de clases?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	70	76%
<i>No</i>	22	24%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 8 ¿Sueles participar activamente en horas de clases?**



En la tabla 8 se afirman con un 76% que sí suelen participar activamente en horas de clases mientras que el 24% afirma no participar tan activamente en horas de clases. Pero precisemos que algunos suelen participar más activamente de manera individual que cuando se les asigna grupos como algunos alumnos prefieren la participación grupal, la cual les genera más confianza en determinar e indicar sus ideas. Cabe indicar que en su mayoría los alumnos suelen ser partícipes de las actividades asignadas en horas de clases, porque es preciso indicar que las docentes de las diversas áreas académicas son muy proactivas en la realización de la metodología de su clase y a su vez también cuentan con un material didáctico e inmobiliario determinado para la ejecución de su clase.

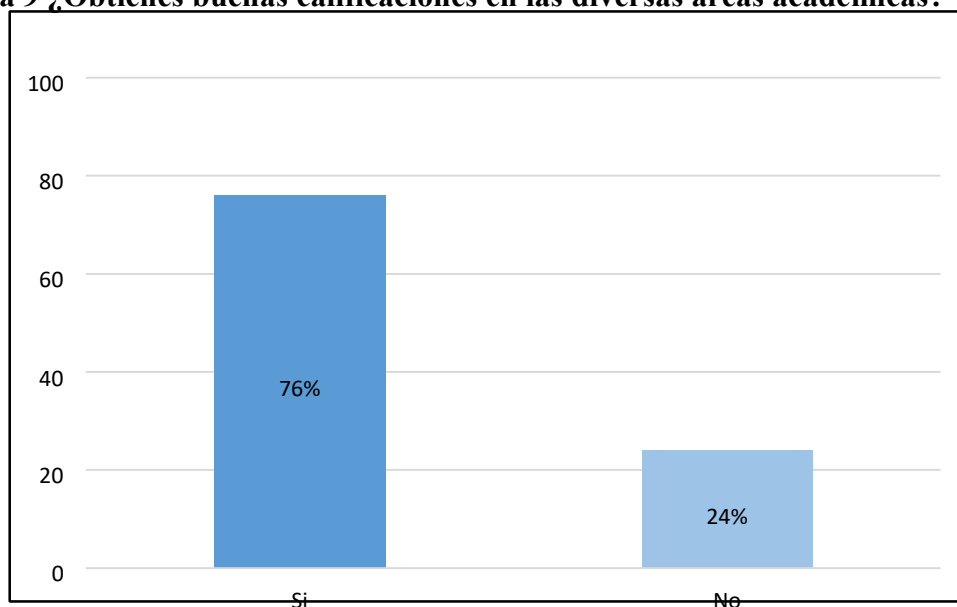
**Tabla 9**

**¿Obtienes buenas calificaciones en las diversas áreas académicas?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	70	76%
<i>No</i>	22	24%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 9 ¿Obtienes buenas calificaciones en las diversas áreas académicas?**



En la tabla 9 se afirman con un 76% que sí obtienen buenas calificaciones en las diversas áreas académicas mientras que el 24% afirma no obtener tan buenas calificaciones en las todas las áreas académicas.

Recordemos que cada alumno va a desempeñarse de acuerdo a su rendimiento académico, el cual tiene que forjarse en la responsabilidad y el aprendizaje diario. Pero en su gran mayoría todos los alumnos tienen buenas calificaciones, sino que es preciso mencionar que algunos tienen calificaciones regulares en el área de matemática.

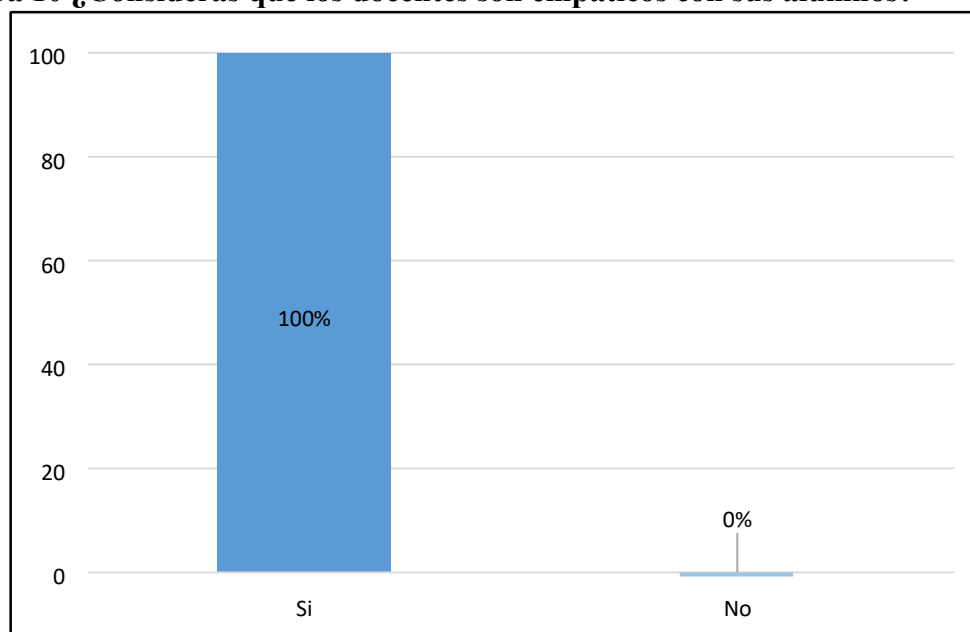
**Tabla 10**

**¿Consideras que los docentes son empáticos con sus alumnos?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

**Fuente:** base de datos.

**Figura 10 ¿Consideras que los docentes son empáticos con sus alumnos?**



En la tabla 10 manifiestan con un 100% que los docentes son empáticos con los alumnos. Es importante señalar que los alumnos del 5to y 6to de primaria indicaron de manera óptima la empatía de sus docentes con ellos.

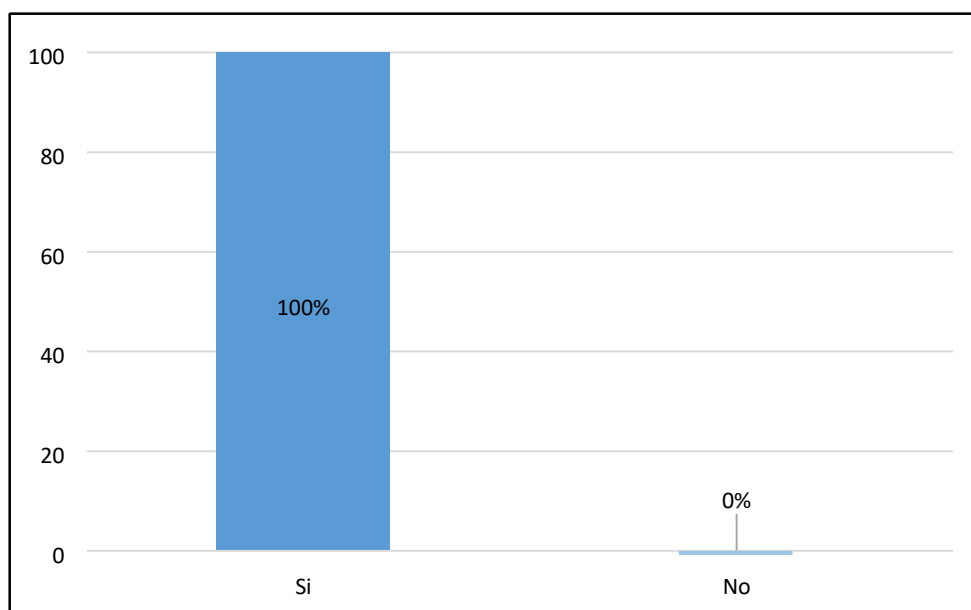
Manifestaron que los docentes tienen una comunicación muy asertiva con ellos y que ellos se sienten en toda la libertad de indicar sus dudas acerca de cualquier tema ya sea académico como personal, pero a pesar de ellos existen algunos que solo suelen indicar que realizan consultas netamente académicas.

**Tabla 11**  
**¿Los laboratorios cuentan con todos los medios de protección y equipamiento?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 11 ¿Los laboratorios cuentan con todos los medios de protección y equipamiento?**



En la tabla 11 manifiestan con un 100% que los laboratorios si cuentan con todos los medios de protección y equipamiento para la realización de sus clases.

Es importante señalar que los alumnos suelen realizar diversas clases en los distintos laboratorios de la institución educativa, los cuales están equipados y cuentan con la señalización pertinente. En el caso del laboratorio de química los alumnos cuentan con la indumentaria necesaria para el ingreso.

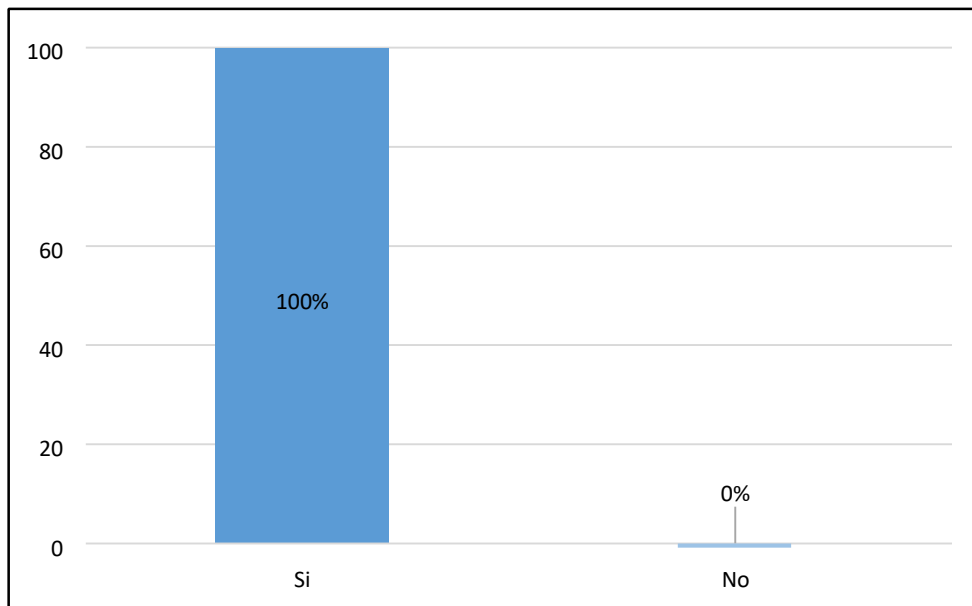
**Tabla 12**

**¿Consideras que la metodología académica ejecutada por tus docentes es la más dinámica, óptima para desarrollar el tema a tratar en su hora?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 12 ¿Consideras que la metodología académica ejecutada por tus docentes es la más dinámica, óptima para desarrollar el tema a tratar en su hora?**



En la tabla 12 y figura 12 se afirman con un 100% que sí consideran que la metodología académica ejecutada por sus docentes es dinámica, óptima para desarrollar el tema a tratar en su hora. Es preciso indicar que los alumnos señalan que sus distintos docentes son dinámicos al momento de la realización de sus clases. Indicaron también que las clases son motivacionales y didácticas, convirtiéndolas en divertidas, pero a la vez esenciales para su aprendizaje.

Precisemos que los alumnos obtienen un desempeño óptimo, así como también un aprendizaje esperado a las diversas áreas académicas.

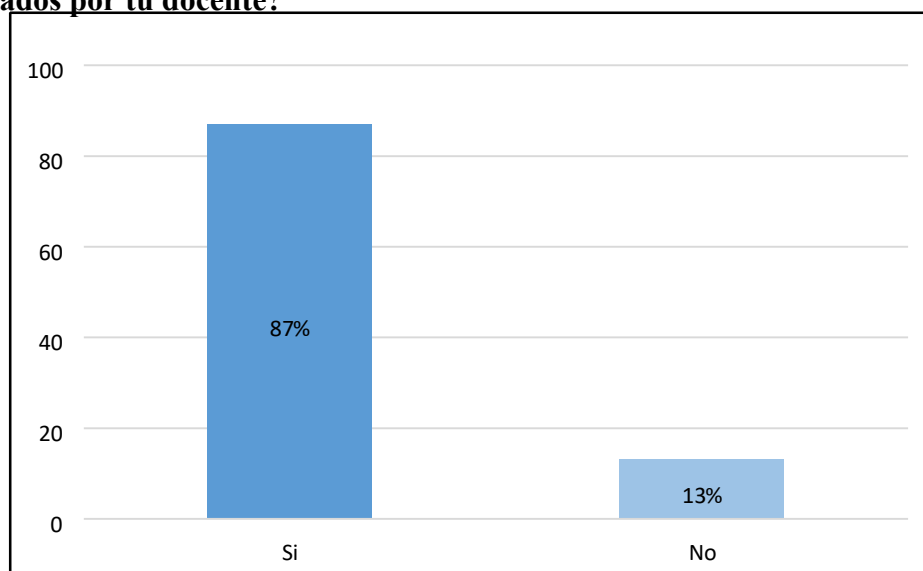
**Tabla 13**

**¿Entregas a tiempo y bien elaborados tus trabajos académicos asignados por tu docente?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	80	87%
<i>No</i>	12	13%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 13 ¿Entregas a tiempo y bien elaborados tus trabajos académicos asignados por tu docente?**



En la tabla 13 se afirman con un 87% manifiesta que han entregado a tiempo y bien elaborados sus trabajos académicos mientras que el 13% no han entregado a tiempo y bien elaborados sus trabajos académicos asignados por su docente.

Los alumnos que indicaron que no manifiestan que si entregan a tiempo y en la fecha indicada sus trabajos solo que ellos mismos consideran que pudieron realizar una mejor elaboración del tema a tratar.

Por otro lado, los docentes indican que sus alumnos en su gran mayoría elaboran trabajos individuales y grupales de manera óptima como también algunos que aún pueden mejorar aún más; pero en su gran mayoría son trabajos académicos excepcionales y de mucho contenido y dedicación por parte de cada uno de sus alumnos. Es por ello que los docentes valorar y fortalecen la responsabilidad, dedicación y aspecto académico (investigación) de los trabajos asignados.



**Docentes:**

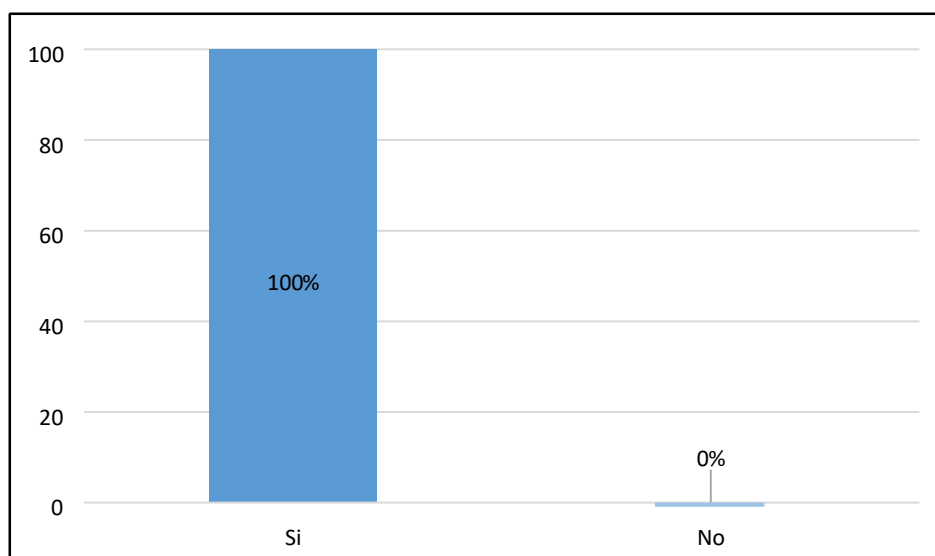
**Tabla 14**

**¿Ha realizado alguna charla de orientación a los alumnos como a los padres de familia?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 14 ¿Ha realizado alguna charla de orientación a los alumnos como a los padres de familia?**



En la tabla 14 se afirman con un 100% que realizan charlas de orientación a los alumnos como a los padres de familia. Los docentes indicaron la realización constante de charlas como talleres dentro de su plan académico. Precisaron también se realizan actividades y/o jornada familiares en donde se efectúa la participación del alumno con los miembros de su hogar.

Cabe señalar que también se realiza actividades y/o jornadas netamente dirigidas a los alumnos como otras netamente a los miembros del hogar, de manera que dichas jornadas son elaboradas por un equipo multidisciplinario de la institución educativa, así como también profesionales externos a la institución que son invitados.

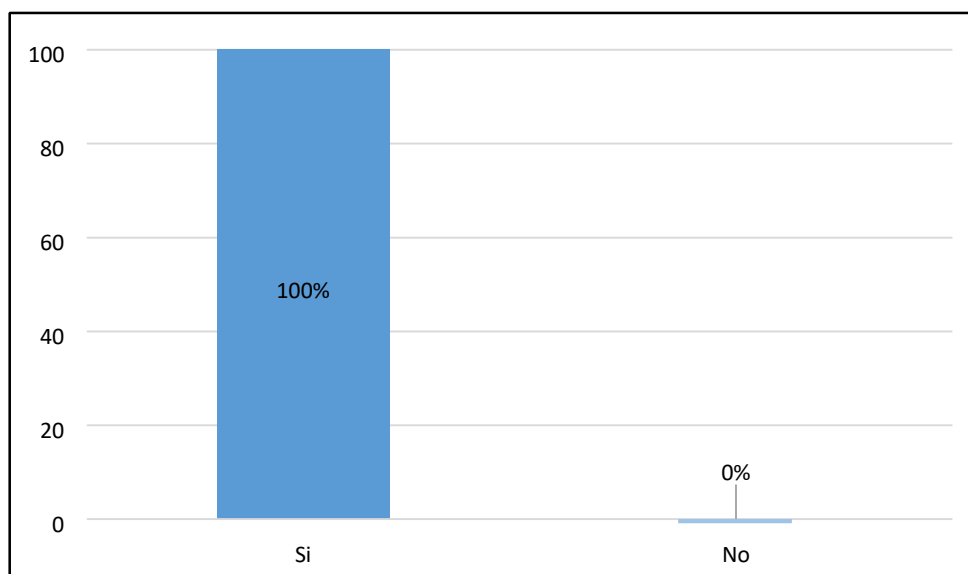
**Tabla 15**

**¿Consideras que existe un trato empático entre la plana docente y administrativa?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 15 ¿Consideras que existe un trato empático entre la plana docente y administrativa?**



En la tabla 15 y figura 15 afirman con un 100% que consideran que existe un trato empático entre la plana docente y administrativa. Como se mencionó en otra oportunidad la plana docente y administrativa de la institución educativa mantienen una relación laboral óptima, empática, de respeto mutuo y una comunicación asertiva que conlleva a una proactiva convivencia laboral en beneficio no solo de los trabajadores de dicha institución sino también de la población estudiantil. Es aquí donde se pone en práctica su lema “Innovamos para avanzar sin perder nuestra esencia”

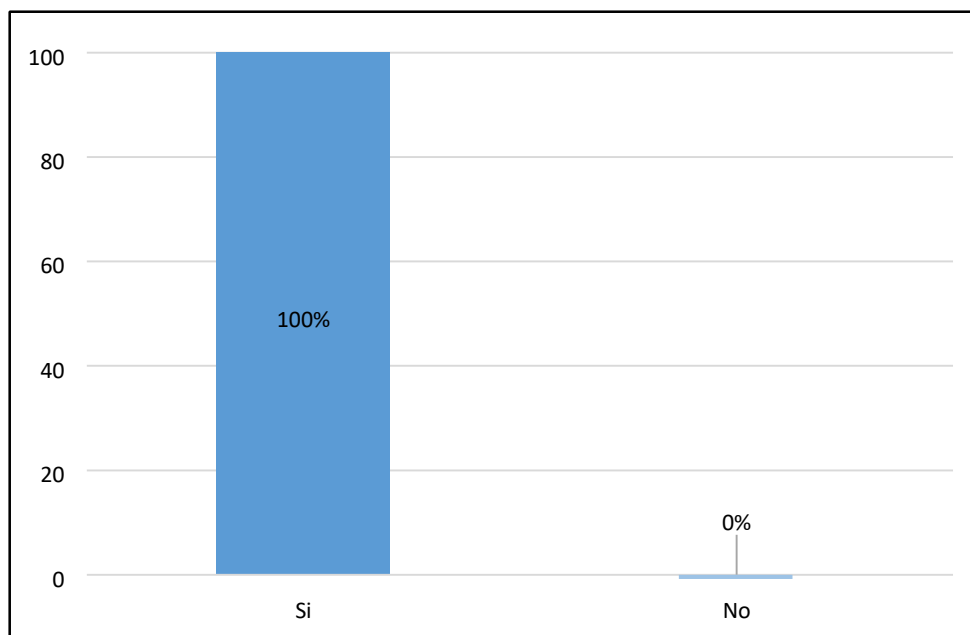
**Tabla 16**

**¿Cuentan con un área específica para los docentes?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 16 ¿Cuentan con un área específica para los docentes?**



En la tabla 16 afirman con un 100% que cuentan con un área específica para los docentes.

Esta área asignada para los docentes y auxiliares de los tres niveles académicos, en donde cuentan con el mobiliario y materiales óptimos para la realización de sus horas de clase, así como también para sus descansos.

Cabe señalar que la institución educativa cuenta con un área que se le asigna por horario establecido por los docentes y auxiliares para poder dialogar con los padres de familia y/o alumnos previa cita pactada.

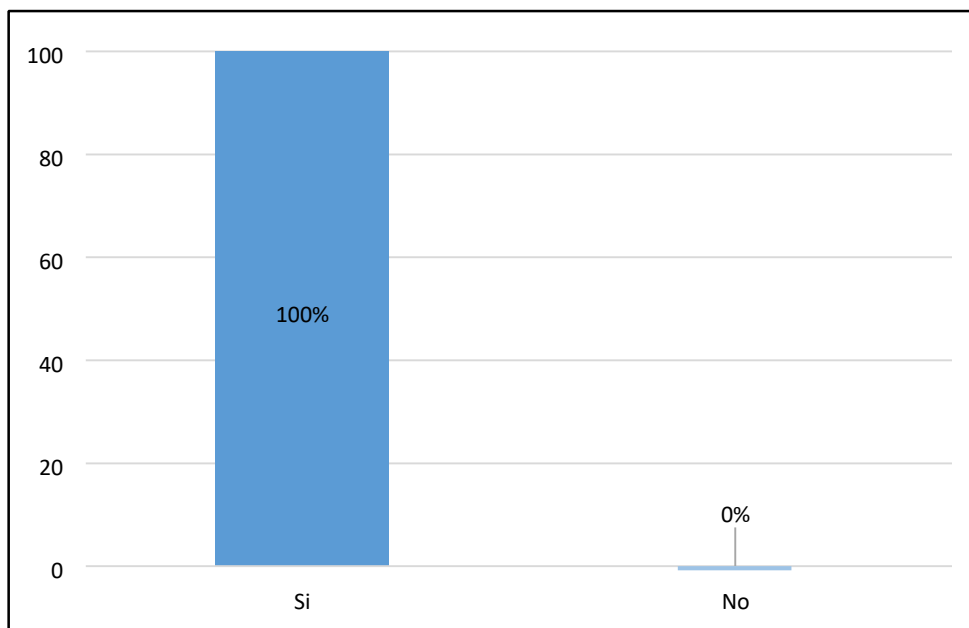
**Tabla 17**

**¿Entregas la documentación académica asignada de tu área en el tiempo determinado?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 17 ¿Entregas la documentación académica asignada de tu área en el tiempo determinado?**



En la tabla 17 afirman con un 100% entregan su documentación académica asignada de su área en el tiempo determinado por las coordinaciones académicas de los distintos niveles. Cabe indicar que la institución educativa cuenta con coordinadores académicos designados para cada nivel académico los cuales manifestaron que los docentes del 5to y 6to de primaria de las diversas áreas académicas cumplen entregar óptimamente la documentación requerida a tiempo. Esta entrega se comprobó en el registro interno que tiene cada coordinación académica, en donde se precisa la documentación entregada, hora, fecha, sello y firma respectiva tanto del docente del área así como del coordinador del nivel primario.

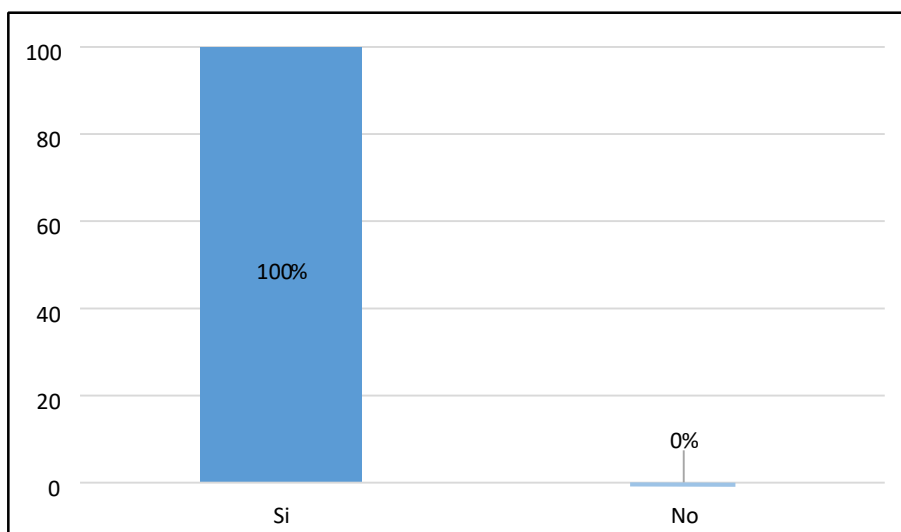
**Tabla 18**

**¿Realizan constantes capacitaciones y monitores para la ampliación de sus conocimientos y estrategias académicas?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 18 ¿Realizan constantes capacitaciones y monitores para la ampliación de sus conocimientos y estrategias académicas?**



En la tabla 18 y figura 18 afirman con un 100% realizan constantes capacitaciones y monitores para la ampliación de sus conocimientos y estrategias académicas.

La institución educativa durante el año académico los docentes realizan capacitaciones y monitores que buscan la ampliación de los conocimientos y estrategias académicas de la plana docente de la institución. Cabe mencionar que los docentes constantemente innovan estrategias y metodologías óptimas para la ejecución de sus horas de clases y en beneficio del aprendizaje de sus alumnos y del enriquecimiento profesional de cada uno de los docentes.

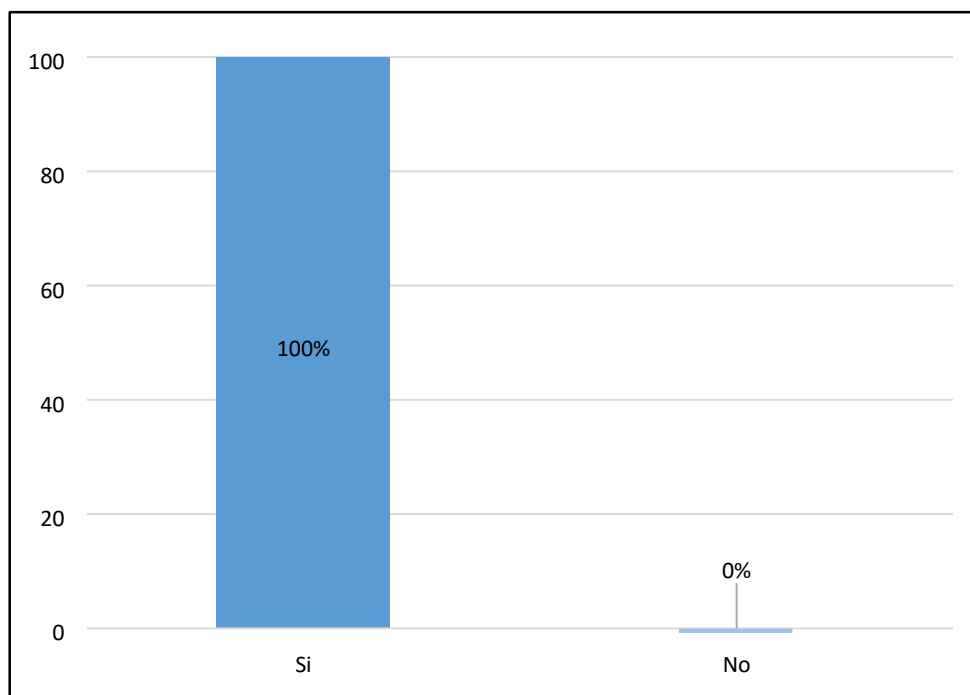
**Tabla 19**

**¿Se preocupan por las necesidades de cada uno de sus alumnos?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 19 ¿Se preocupan por las necesidades de cada uno de sus alumnos?**



En la tabla 19 afirman con un 100% que **se** preocupan por las necesidades de cada uno de sus alumnos. Como mencione anteriormente los docentes y auxiliares de los distintos niveles académicos establecen un horario a inicio de año para dialogar con los papás.

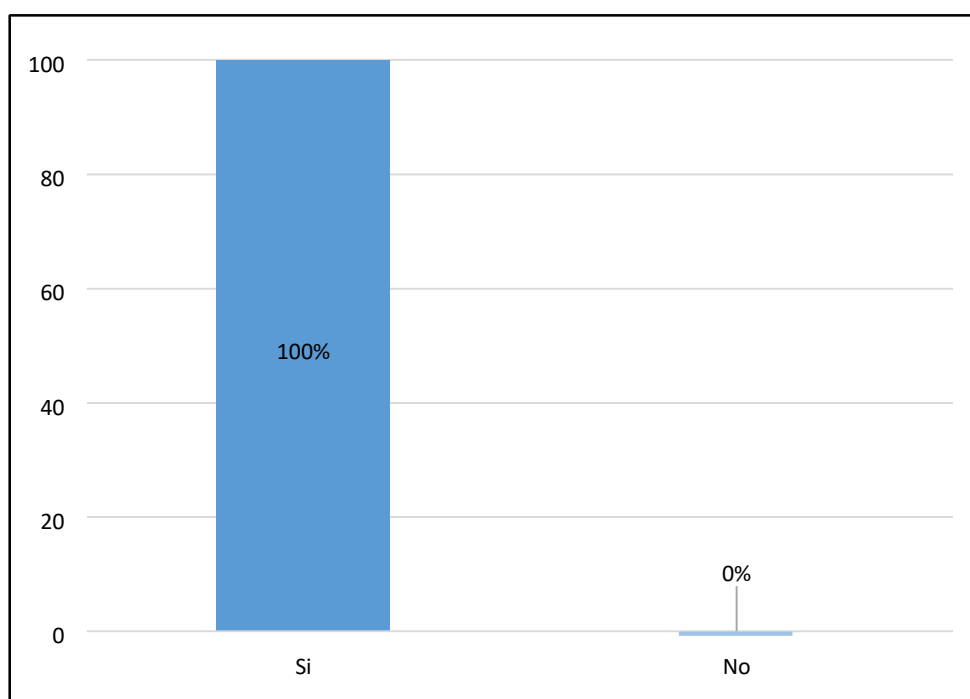
Se precisa que los tutores de cada aula en su horario de tutoría se plantean conversatorios o debates en base a la coyuntura nacional como internacional, así como también se efectúa diálogos personales con cada uno de los alumnos.

**Tabla 20**  
**¿Consideras que existen buenas relaciones humanas en dicha institución educativa?**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Si</i>	92	100%
<i>No</i>	0	0%
Total	92	100%

Fuente: base de datos.

**Figura 20 ¿Consideras que existen buenas relaciones humanas en dicha institución educativa?**



En la tabla 20 afirman con un 100% que existen buenas relaciones humanas en dicha institución educativa. Como lo precise anteriormente en dicha institución educativa se ejecuta una buena relación humana. Cabe indicar que mantienen una cordial convivencia laboral en base a una adecuada comunicación asertiva, respeto mutuo.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

### 4.2.1. Hipótesis General

#### Hipótesis Nula

La Calidad de los servicios no se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.

#### Hipótesis General

La Calidad de los servicios se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.

**Tabla 21**

#### Prueba estadística de Rho Spearman – Hipótesis General

		Calidad de servicio	Rendimiento académico
Rho Spearman	Coefficiente de correlación Sig. (Bilateral)	1000 ,600** ,000	de ,600** de
	N° de casos válidos	92	92
	Coefficiente de correlación Sig. (Bilateral)	,600** ,000	1000 .
	N° de casos válidos	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Lo que concierne al resultado obtenido en la Tabla 21 mediante la prueba estadística de Rho Spearman que P. valor  $0,000 < 0,05$  y el grado de correlación  $r_s = 0,600$ . Es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general planteada en esta investigación que es la calidad de los servicios se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho- 2019.



#### 4.2.2. Hipótesis Específica 1:

##### Hipótesis Nula

La adecuada infraestructura (ambientes) no se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.

##### Hipótesis Especifica 1

La adecuada infraestructura (ambientes) se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.

**Tabla 22**

##### Prueba estadística de Rho Spearman – Hipótesis Especifica 1

		Ambientes	Rendimiento académico
Rho Spearman	Coefficiente de correlación	1000	,847**
	Sig. (Bilateral)	.000	.
	N° de casos válidos	92	92
Rendimiento Académico	Coefficiente de correlación	,847 **	1000
	Sig. (Bilateral)	,000	.
	N° de casos válidos	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Lo que concierne al resultado obtenido en la Tabla 22 mediante la prueba estadística de Rho Spearman que P valor  $0,000 < 0,05$  y el grado de correlación  $r_s=0,847^*$ . Es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica planteada en esta investigación que es la adecuada infraestructura (ambientes) se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos.

### 4.2.3. Hipótesis Específica 2:

#### Hipótesis Nula

La metodología académica no se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.

#### Hipótesis Especifica 2

La metodología académica se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.

**Tabla 23**

#### Prueba estadística de Rho Spearman – Hipótesis Especifica 2

		Metodología académica	Rendimiento académico
Rho	Coeficiente de correlación	1000	,946**
Spearman	Sig. (Bilateral)	,000	.
	N° de casos válidos	92	92
	Coeficiente de correlación	,946**	1000
	Sig. (Bilateral)	,000	.
	N° de casos válidos	92	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23 se pudo obtener como resultado de la prueba estadística de Rho Spearman que P valor  $0,000 < 0,05$  y el grado de correlación  $r_s=0,946^*$ .

Es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica planteada en esta investigación que es la metodología académica se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### **5.1. DISCUSIÓN.**

Para el desarrollo de mi investigación pude constatar numerosa documentación la cual me permitió poder evaluar la realidad de mi problemática. Así como también evidenciar las distintas realidades investigadas en base a las variables planteadas en esta investigación. Es por ello que a continuación indicare algunos de los autores e investigaciones que me permitieron generar una discusión y/ o comparación.

Para el autor Paredes, Z. (2011) en su investigación denominada Técnicas didácticas y rendimiento académico en la especialidad de Lengua, Comunicación e idioma inglés de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2011. (Tesis de Pregrado). Escuela Profesional de Negocios Internacionales. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Sostiene que su investigación es de diseño no experimental, transversal correlacional, demostrando en su investigación que existe una relación directa en un grado de correlación con tendencia a ser alto (0,600) con el Rendimiento Académico de los alumnos de la Especialidad de Lengua Comunicación e Idioma Inglés, de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2011. La relación está referida a que la media de puntaje obtenido en la aplicación de las Técnicas Didácticas es de 3,40 sobre la base de un puntaje máximo de 5, lo que en su escala valorativa es igual a "algo más que regular", y la media de notas del rendimiento Académico es de 13.40, que en su escala valorativa también es igual a regular, es decir, hay una relación directa significativa y entre las Técnicas de Enseñanza que aplican los docentes y el Rendimiento Académico.

Cabe señalar que con dicho autor ambas investigaciones desarrollamos la variable rendimiento académico pero cada uno plantea y evalúa la perspectiva de la población estudiada. La investigación fue de vital importancia para discutir y ampliar el desarrollo de los antecedentes de mi investigación.

Por otro lado, el autor Villanueva, R. (2018). En su investigación titulada 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. (Tesis de Pregrado). Escuela Profesional de Negocios Internacionales. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Sostiene en su investigación que su objetivo es determinar la influencia entre la calidad de los servicios y el rendimiento académico de los alumnos del nivel en el Institución Educativa Particular Nuestra señora de la Merced - Huacho. Su población fue de 200 alumnos de secundaria de la institución, la metodología utilizada fue el enfoque no cuantitativo de diseño no experimental con nivel correlacional y transversal, también se pudo afirmar con un nivel de significancia del 95%, que existe relación significativa entre la calidad de los servicios y el rendimiento académico en la I.E.P Nuestra Señora de la Merced en Huacho, mediante la correlación de Rho de Spearman es 0,721 de acuerdo a la escala Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

En este caso ambas investigaciones desarrollamos las mismas variables calidad de servicio y rendimiento académico pero cada uno planteada desde la realidad de la perspectiva de nuestra población estudiada. Esta investigación también fue de vital importancia para discutir y ampliar el desarrollo de los antecedentes de mi investigación.

Es importante mencionar un agradecimiento a los diversos autores que mediante sus investigaciones me permitieron discutir y evidenciar las distintas realidades en base a las mismas variables planteadas, pero desde la óptica diversa de las poblaciones estudiadas.

## 5.2. CONCLUSIONES.

Mediante el desarrollo óptimo de esta investigación se establece las siguientes conclusiones:

Como primer punto la hipótesis general se obtuvo que siendo la sig.  $0.000 <$  que mi alfa de 0.05 se rechaza la  $H_0$  y se acepta la alterna que menciona la relación entre la calidad de los servicios y el rendimiento académico; teniendo una correlación moderada de (.600).

Como segundo punto la hipótesis 1 se obtuvo que siendo la sig.  $0.000 <$  que mi alfa de 0.05 se rechaza la  $H_0$  y se acepta la alterna que menciona la relación entre los ambientes y el rendimiento académico; teniendo una correlación moderada de (.847).

Como tercer punto la hipótesis 2 se obtuvo que siendo la sig.  $0.000 <$  que mi alfa de 0.05 se rechaza la  $H_0$  y se acepta la alterna que menciona la relación entre la metodología académica y el rendimiento académico; teniendo una correlación moderada de (.946).

### **5.3. RECOMENDACIONES.**

Se detalla las recomendaciones establecidas en el desarrollo de esta investigación:

- 5.3.1.** Es esencial que se siga fomentando las capacitaciones de los docentes para que así se mantengan innovando académicamente en beneficio del aprendizaje tanto del docente como de los alumnos; y comprometidos con brindar una óptima calidad de servicio académica.
  
- 5.3.2.** Queda demostrado que dicha institución educativa implementa las aulas de tecnología y mobiliarios óptimos que establece el compromiso con brindar una calidad de servicio.
  
- 5.3.3.** Es preciso que se siga manteniendo una relación laboral óptima, la cual permite un buen desempeño laboral.
  
- 5.3.4.** Es importante que las diversas instituciones educativas de la región Lima, provincia de Huaura, distrito de Huacho brinden una calidad de servicio excepcional el cual genere y fomente una metodología académica, infraestructura ideal para el desarrollo del rendimiento académico de los alumnos.

## CAPÍTULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### **6.1. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.**

Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción*. Barcelona: Martínez Roca.

Barchard, K.A. (2003). Does Emotional Intelligence Assist in the Prediction of Academic Success? *Educational and Psychological Measurement*, 63(5), 840858. Recuperado de 10.1177/0013164403251333

Edwards, V. (1991). *El concepto de calidad de la educación*. UNESCO– OREALC. Santiago de Chile, Chile.

Millan, A. y otros. (2001). *Calidad y efectividad en las instituciones educativas*. Editorial Trillas, México.

#### **6.2. FUENTES HEMEROGRÁFICAS.**

Edel, R. (2003) *El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo REICE*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 1, núm. 2, juliodiciembre, 2003, p. 0 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/551/55110208.pdf>

Lamas, H. (2015). *Sobre el rendimiento escolar. Propósitos y Representaciones*, 3(1), 313-386. Recuperado de: [http:// dx.doi.org/10.20511/pyr2015.v3n1.74](http://dx.doi.org/10.20511/pyr2015.v3n1.74)

Santos, M. V. & Vallelado, E. (2013). *Algunas dimensiones relacionadas con el rendimiento académico de estudiantes de Administración y Dirección de*

*Empresas*. Universitas Psychologica, 12(3), 739-752. Recuperado de 10.11144/Javeriana. UPSY12-3.adrr

Vásquez, A. (2013) *CALIDAD Y CALIDAD EDUCATIVA*. Investigación Educativa Vol. 17, N.º 2, 49-71 Julio-Diciembre 2013, ISSN 1728-5852. Recuperado de: file:///C:/Users/USER/Downloads/8206-Texto%20del%20art%C3%ADculo28653-1-10-20140526.pdf

### **6.3. FUENTES DOCUMENTALES.**

Asencios, A. (2018). *RENDIMIENTO ESCOLAR Y EL TRABAJO COOPERATIVO DE LOS ALUMNOS DE 4TO AÑO DE SECUNDARIA DE LA I.E.E. JOSE OLAYA BALANDRA – DISTRITO DE CARQUIN 2017*. (Tesis de Pregrado). Facultad de Educación. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.

Cabrera, M. (2011). *Inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario de una institución educativa de la región Callao*. (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.

Fernández, B. (2019) *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DEL HOTEL LAS DALIAS DE LA PROVINCIA DE HUARAL, 2018*. (Tesis de Pregrado). Escuela Profesional de Gestión en Turismo y Hotelería. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.

Goñy, C. (2014) *Influencia de los factores del docente en el rendimiento académico de los estudiantes de la I. E. n° 20334 - San Martín - Huaura – 2014*. Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.



López, D. (2018) *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría) Sistema de posgrado - maestría en administración de empresas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE160.pdf>

Miranda, H. (2017) *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017*. (Tesis de Pregrado) Facultad de Ciencias de las Empresas. Universidad Continental. Perú.

Nobario, M. (2018). *SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS CARRERAS TÉCNICAS DE BAJA Y ALTA DEMANDA*. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú.

Nicomendes, E. (2018) *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Paredes, Z. (2011) *Técnicas didácticas y rendimiento académico en la especialidad de Lengua, Comunicación e idioma inglés de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2011*. (Tesis de Pregrado). Escuela Profesional de Negocios Internacionales. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.

Villanueva, R. (2018). *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*.

(Tesis de Pregrado). Escuela Profesional de Negocios Internacionales. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.

#### **6.4. FUENTES ELECTRÓNICAS.**

Rodríguez, A. (s.f.) *Las 4 teorías de la calidad principales y sus características.*

Portal Lidefer.com. Recuperado de <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>

Portal de la Institución Educativa Inmaculada Concepción. *Nivel primario.*

Recuperado de: <http://www.inmaculada-huacho.edu.pe/niPRIMARIA.html>

Portal de la Institución Educativa Inmaculada Concepción. *Visión.* Recuperado de:

<http://www.inmaculada-huacho.edu.pe/vision.html>

Portal de la Institución Educativa Inmaculada Concepción. *Misión.* Recuperado de:

<http://www.inmaculada-huacho.edu.pe/niPRIMARIA.html>

Portal EcuRed (s.f.). *Rendimiento académico.* Portal de enciclopedia cubana.

Recuperado de [https://www.ecured.cu/Rendimiento\\_acad%C3%A9mico](https://www.ecured.cu/Rendimiento_acad%C3%A9mico)

# ANEXOS

**ANEXOS 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN	MÉTODOS
<p align="center"><b>General</b></p> <p>¿De qué manera la Calidad de los servicios se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019?</p> <p align="center"><b>Específicos</b></p> <p>¿De qué manera la infraestructura (ambientes académicos) se relaciona con el</p>	<p align="center"><b>General</b></p> <p>Evaluar la Calidad de los servicios se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.</p>	<p align="center"><b>GENERAL</b></p> <p>La Calidad de los servicios se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.</p>	<p align="center">▪ <b>Calidad de servicio.</b></p> <p align="center">Infraestructura</p> <p align="center">Metodología académica</p> <p align="center">Gestión administrativa</p>	<p align="center"><b>Diseño Metodológico.</b></p> <p>Para Nicomedes, E., (2018) sostiene que la investigación aplicada está:</p> <p>Orientada a resolver los problemas que se presentan en los procesos de producción, distribución, circulación, y consumo de bienes y</p>

<p>rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019?</p> <p>¿De qué manera la metodología académica se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> <p>Determinar como la adecuada infraestructura (ambientes académicos) se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.</p> <p>Precisar como la metodología académica se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> <p>La adecuada infraestructura (ambientes) se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.</p> <p>La adecuada infraestructura (ambientes) se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>▪ Rendimiento Académico:</b></p> <p>Dimensión cognitiva</p> <p>Dimensión personal</p>	<p>servicios de cualquier actividad humana. Se denomina aplicadas; porque en base a investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales se formulan problemas o hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Se llama también tecnológico, porque su producto no es un conocimiento puro, sino tecnológico. (p.3)</p> <p>Muestra: 92 alumnos.</p>
---	---	---	---	--

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Infraestructura</b>	<p>Áreas de recreación</p> <p>Instalaciones</p>	<p>Áreas verdes</p> <p>Laboratorios</p> <p>Ambientes multimedia</p> <p>Cafetín</p> <p>Zonas de seguridad (asignadas para cada grado)</p> <p>Monitoreo de seguridad</p>
	<b>Metodología académica</b>	<p>Estrategias didácticas</p> <p>Estrategias motivacionales</p>	<p>Desarrollo de charlas a padres de familia y alumnos</p> <p>Puntualidad en la entrega de materiales académicos</p> <p>Capacitaciones constantes</p> <p>Empatía laboral</p> <p>Viajes y trabajos de campos</p>
	<b>Gestión administrativa</b>		<p>Relaciones humanas</p> <p>Organización</p> <p>Funcionamiento de las actividades asignadas por departamento</p>

Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center;"><b>RENDIMIENTO ACADÉMICO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Dimensión cognitiva</b></p>	<p style="text-align: center;">Hábitos de estudio</p>	
		<p style="text-align: center;">Participación en clase</p>	
		<p style="text-align: center;">Empatía con los compañeros</p>	<p style="text-align: center;">Logros obtenidos</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Dimensión personal</b></p>	<p style="text-align: center;">Comunicación de padres e hijos.</p>	<p style="text-align: center;">Reconocimiento de las limitaciones y fortalezas de cada uno</p>
		<p style="text-align: center;">Ambiente sano</p>	
		<p style="text-align: center;">Seguridad de sí mismo</p>	

## **ANEXO 3: INSTRUMENTOS**



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela Profesional de Negocios Internacionales.**

### **CUESTIONARIO**

Buenos días alumnos es muy agradable saludarlos y a la vez explicarle que marquen (x) la opción que consideren que corresponda de acuerdo a cada una de sus respuestas. Recuerda que los datos obtenidos mediante este cuestionario son confidenciales y serán utilizados para la realización de dicha investigación intitulada: “Calidad de los servicios y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019”.

#### **PREGUNTAS:**

**1.- ¿Cuenta la Institución Educativa con ambientes de recreación y áreas verdes?**

- a) Si
- b) No

**2.- ¿Consideras como alumno que tu Institución Educativa tiene instalaciones modernas y limpias?**

- a) Si
- b) No

**3.- ¿Reconoces tus limitaciones y fortalezas?**

- a) Si
- b) No



**4.- ¿Dialogas con tus familiares de tu día a día tanto del ámbito personal como académico?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**5.- Como alumno ¿Dispones de un tiempo determinado para la realización de tus actividades académicos (hábito de estudio)?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**6.- ¿En algún área académica realizan viajes o trabajos de campo?**

- a) Si
- b) No

**7.- ¿Reconoces las señalizaciones de las zonas de seguridad de la infraestructura en tu Institución Educativa?**

- a) Si
- b) No

**8.- ¿Sueles participar activamente en horas de clases?**

- a) Si
- b) No

**9.- ¿Obtienes buenas calificaciones en las diversas áreas académicas?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**10.- ¿Consideras que los docentes son empáticos con sus alumnos?**

- a) Si
- b) No

**11.- ¿Los laboratorios cuentan con todo los medios de protección y equipamiento?**

- a) Si
- b) No

**12.- ¿Consideras que la metodología académica ejecutada por tus docentes es la más dinámica, óptima para desarrollar el tema a tratar en su hora?**

- a) Si
- b) No

**13.- ¿Entregas a tiempo y bien elaborados tus trabajos académicos asignados por tu docente?**

- a) Si
- b) No



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela Profesional de Negocios Internacionales.**

**CUESTIONARIO**

Buenos días docentes es muy agradable saludarlos y a la vez explicarle que marquen con un aspa (x) la alternativa que considere que corresponda de acuerdo a cada uno de sus respuestas. Recuerde que los datos obtenidos mediante este cuestionario son confidenciales y serán utilizados para la realización de dicha investigación intitulada: “Calidad de los servicios y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del nivel primario de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción – Huacho, 2019”.

**PREGUNTAS:**

**14.- ¿Ha realizado alguna charla de orientación a los alumnos como a los padres de familia?**

- a) Si
- b) No

**15.- ¿Consideras que existe un trato empático entre la plana docente y administrativa?**

- a) Si
- b) No

**16.- ¿Cuentan con un área específica para los docentes?**

- a) Si
- b) No

**17.- ¿Entregas la documentación académica asignada de tu área en el tiempo determinado?**

- a) Si
- b) No

**18.- ¿Realizan constantes capacitaciones y monitores para la ampliación de sus conocimientos y estrategias académicas?**

- a) Si
- b) No

**19.- ¿Se preocupan por las necesidades de cada uno de sus alumnos?**

- a) Si
- b) No

**20.- ¿Consideras que existen buenas relaciones humanas en dicha institución educativa?**

- a) Si
- b) No