

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

ESCUELA DE POSTGRADO



Influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los
estudiantes del sexto grado de primaria en la I. E. Hildebrando

Fuentes N° 64721, Atalaya, Ucayali, 2019

**T E S I S PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GESTIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**

AUTOR

Paola Rocio León Ortega

ASESORA

Guisella Ivonne Azcona Avalos

Lima, Perú

2020

Dedicatoria

Dedicado al Padre todo poderoso y a mis padres, María Luisa Ortega Laura y Anatolio León Flores, quienes siempre se esforzaron por darme lo mejor de ellos.

Agradecimientos

A Dios, por permitirme seguir viviendo y lograr permitirme llegar hasta aquí.

A mis padres, quienes, con su infinito amor, siempre tuvieron palabras de aliento hacia mi persona.

A mis hermanas Llina y Elva, quienes siempre me motivaron a continuar con la presente investigación.

Al maestro Carlos Rojas, por su apoyo incondicional en la elaboración de esta investigación.

A mi asesora, Guisella Azcona, por impartir sus conocimientos sin horario ni fecha en el calendario.

A todos, muchas gracias.

III

Resumen

El progreso de una nación y el avance de la calidad de vida de sus pobladores gira en torno a una verdadera educación de calidad, formada en valores y principios, la misma que tiene que ser eficiente pedagógicamente y con políticas bien implementadas, que cumpla con una formación de docentes competitivos, críticos, reflexivos y que contribuyan con una educación de excelencia.

En este contexto la presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de educativa en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721, con enfoque cuantitativo, diseño, descriptivo, no experimental. La población fue de 59 estudiantes donde fueron 30 de sexo femenino y 29 de sexo masculino, con edades que oscilan entre los 11 y 12 años, todos estudiantes del sexto grado de primaria de la referida institución, a quienes se aplicó la observación directa y encuesta, con un cuestionario conformado por veinte (20) ítems. El instrumento técnico de la encuesta a los estudiantes fue validado por el Juicio de Expertos, con un promedio de valoración de 96.7 %. La técnica de análisis de datos se basó en la representación en cuadros y gráficos, cuya interpretación permitió concluir sobre las falencias en el servicio educativo, reflejada en la insatisfacción académica del estudiante en el proceso de aprendizaje; también se determinó que la cortesía, capacidad de respuesta, experiencia del docente, seguridad son factores que influyen en la satisfacción del alumno. En cuanto a calidad esta fue determina por la satisfacción académica de los estudiantes.

Descriptores: Calidad Educativa , Proceso de aprendizaje, Satisfacción Académica.

Abstract

The progress of a nation and the advancement of the quality of life of its inhabitants revolves around a true quality education, formed in values and principles, which must be pedagogically efficient and with well-implemented policies that comply with a training of competitive, critical, thoughtful teachers who contribute to an education of excellence.

In this context, the objective of this research was to determine the influence of the quality of education on the academic satisfaction of the students of the Hildebrando Fuentes Educational Institution No. 64721, with a quantitative approach, field design, descriptive, not experimental. The population was 59 students, to whom direct observation and survey was applied, with a questionnaire consisting of twenty (20) items. The instrument was validated by the Expert Judgment, with an average rating of 96.7%. The data analysis technique was based on the representation in tables and graphs, whose interpretation allowed to conclude on the shortcomings in the educational service, reflected in the dissatisfaction of the student in the learning process; It was also determined that courtesy, responsiveness, teacher experience, safety are factors that influence student satisfaction. In terms of quality this was determined by the satisfaction of the students.

Descriptors: Academic Satisfaction, Educational Quality, Learning process.

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	IV
Abstract	V
Índice	VI
Índice de Tablas	VIII
Índice de Figuras	IX
Introducción	X
Capítulo I: El Problema de investigación	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3. Justificación del tema de la investigación	20
1.3.1. Hipótesis general	22
1.3.2. Hipótesis específicas	22
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo general	22
1.4.2. Objetivos específicos	22
Capítulo II: Marco teórico – Desarrollo de la investigación	23
2.1 Antecedentes del estudio	23
2.2 Bases teóricas – desarrollo del estudio	28
Capítulo III: Metodología	43
3.1. Enfoque de la investigación	43
3.2. Alcance de la investigación	43
3.3. Diseño de la investigación	44
3.4. Descripción del ámbito de la investigación	44
3.5. Variables	44
3.6. Delimitaciones	45
3.6.1. Temática	45
3.6.2. Temporal	46
3.6.3. Espacial	46
3.7. Limitaciones	46

3.8. Población de estudio	47
3.9. Tamaño y selección de Muestra	47
3.10. Instrumentos seleccionados corresponden a la investigación planteada	47
3.11. Evaluación de Juicio de Expertos	49
3.12. Confiabilidad del Instrumento	50
3.13. Aspectos éticos	51
Capítulo IV: Presentación de Resultados	52
Capítulo V: Conclusiones, recomendaciones	74
Referencias bibliográficas	76
Anexos	83

Índice de tablas

Tabla 1.	102
Tabla 2.	102
Tabla 3.	103
Tabla 4.	103
Tabla 5.	104
Tabla 6.	104
Tabla 7.	105
Tabla 8.	105
Tabla 9.	106
Tabla 10.	106
Tabla 11.	107
Tabla 12.	107
Tabla 13.	108
Tabla 14.	108
Tabla 15.	109
Tabla 16.	109
Tabla 17.	110
Tabla 18.	110
Tabla 19.	111
Tabla 20.	111

Índice de Cuadros

Gráfico 1.	102
Gráfico 2.	102
Gráfico 3.	103
Gráfico 4.	103
Gráfico 5.	104
Gráfico 6.	104
Gráfico 7.	105
Gráfico 8.	105
Gráfico 9.	106
Gráfico 10.	106
Gráfico 11.	107
Gráfico 12.	107
Gráfico 13.	108
Gráfico 14.	108
Gráfico 15.	109
Gráfico 16.	109
Gráfico 17.	110
Gráfico 18.	110
Gráfico 19.	111
Gráfico 20.	111

Introducción

La presente investigación se refiere a la influencia de la calidad de educativa en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721, por lo que iniciaremos definiendo a la calidad como la excelencia en la prestación de un servicio o la entrega del producto, con los estándares requeridos y cumpliendo con las expectativas del solicitante, generando en él grata satisfacción.

En este contexto, la calidad educativa está enfocada en impartir una educación con los altos estándares de calidad, donde el docente es un elemento importante que permite lograr lo anhelado, lo cual es medido con la satisfacción de los estudiantes.

La problemática en este estudio es la satisfacción académica de los estudiantes, derivada de una educación deficiente. Por lo que, en la investigación esta problemática se realizó por tener un interés de conocer que produce la satisfacción académica del estudiante en el ámbito educativo. Lo cual permitió identificar y conocer aquellos aspectos que contribuyen en la satisfacción académica del estudiante.

En este orden de ideas, los mecanismos como: la capacidad de respuesta, buen trato, cortesía, seguridad, valoración de la enseñanza, experiencia de docente, consistencia en el servicio educativo, los cuales en conjunto logran hacer factible una calidad en la enseñanza.

En este sentido, la investigación se encuentra encaminada a determinar la influencia de la calidad de educativa en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721, la misma que se encuentra estructurada al detalle siguiente: Capítulo I, contiene el Problema, contempla la descripción de los aspectos que determinan el planteamiento del problema, lo cual origina el presente estudio sobre la calidad educativa y la satisfacción académica del estudiante, además de la presentación de los objetivos, general y específicos, la justificación e importancia del estudio, desde diferentes perspectivas, además de la consideración del alcance y limitaciones.

En el Capítulo II, Marco Teórico, se presentan diferentes antecedentes investigativos, estudios previos relacionados con la temática de la calidad educativa y la satisfacción académica del estudiante, además de las bases teóricas que sustentan el estudio; seguidamente, se desarrolló la definición de términos, además del desarrollo de las variables e indicadores, con su definición conceptual y definición operacional.

En el Capítulo III, Marco Metodológico, se hace una descripción de los procedimientos o pasos correspondientes a la investigación, los cuales contemplan la naturaleza y diseño de la investigación, así como la población y muestra objeto de estudio, técnicas e instrumento para la recolección de datos, con la determinación de la validez y confiabilidad del instrumento respectivo, técnicas de análisis y procesamiento de los resultados.

Capítulo IV, Análisis e Interpretación de Datos, se encuentra conformada por la presentación de los resultados obtenidos al aplicar las técnicas e instrumentos considerados en el estudio, cuyo procesamiento se apoya en la técnica de la estadística descriptiva, que plantea su representación en cuadros y gráficos. Además, la interpretación de tales resultados, se encuentra sustentada con los postulados teóricos de diferentes autores.

Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones, contempla las conclusiones emanadas del análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el instrumento respectivo. De la misma manera, se presentan una serie de recomendaciones, dirigidas determinar la calidad educativa en la satisfacción académica del estudiante. Finalmente, se presentan las referencias y anexos correspondientes.

Capítulo I: El Problema de investigación

1.1. Planteamiento del problema

La educación es una de las actividades que mayor influencia tiene sobre la eficacia de triunfar en la vida como persona en la sociedad que vivimos, por cuanto es el medio a través del cual se transmite el discernimiento útil y los valores sociales que permiten el progreso humano, económico y la armonía social. Bruni y otros (2008), refiere al respecto lo siguiente:

La educación es una actividad inherente al progreso del hombre que le accede extender sus habilidades cognitivas, formar y reforzar sus capacidades, y elegir a su voluntad que proyectos va a realizar en lo profesional y personal, con todos estos aspectos, es posible hacer construir una mejor sociedad (p. 8).

En función de lo anterior, vale reconocer que la educación entonces es una actividad fundamental y estratégica para la sociedad en general, por lo que requiere una atención única en función a su adecuada estructuración, considerando aspectos de optimización que permitan la obtención de un producto de calidad que, en el contexto del proceso educativo se refleja en un ser humano libre y capaz, con una condición aptitudinal y actitudinal adecuada para solventar no sólo sus necesidades sino también las del colectivo en general a través de su inserción, participación y contribución como ciudadano útil.

Es de destacar entonces, que el proceso educativo debe ser estructurado y orientado de manera tal que se desarrolle en sus diferentes fases de la manera más óptima posible; implicando ello la disposición de elementos y factores del mejor nivel, obligando a mirar al proceso educativo y sus componentes desde una perspectiva de calidad, en función a lo cual se orienta la necesidad de una política de mejoramiento continuo que involucra la orientación de la gestión hacia estándares cada vez mayores de desempeño y efectividad.

Al respecto, Álvarez (2015) señala que la calidad enfocada desde el punto de vista de la dirección de la eficacia general se sustenta en la satisfacción de los clientes, es decir que estos logren cumplir con las expectativas y las exigencias en los servicios y productos requeridos por el usuario (p.7).

La calidad tiene como fin la satisfacción del usuario a razón de los servicios, bienes o productos recibidos por parte de una persona, empresa, institución pública o privada prestadora de los mismos para la satisfacción de una necesidad del primero. Dichos productos deben estar diseñados para complacer las necesidades del usuario, teniendo en cuenta el costo, utilidad y beneficio. De similar forma los servicios deber ser brindados por personal capaz, idóneo y con la preparación del caso, a efectos de que cumpla con las expectativas del demandante.

En función a lo anterior, es necesario tener en cuenta parámetros y directrices que midan constantemente la calidad del servicio y el producto enfocado en el agrado del cliente, ello para buscar superar falencias y la mejora continua, que permitan el desarrollo y consolidación de la organización, así como también garantizar su permanencia en el tiempo debido a su sintonía real con las necesidades de los grupos de interés.

Asimismo, vale considerar lo señalado por Gómez y González (citado por Nobario, 2018) respecto del deleite del cliente, señalando que:

Es el comportamiento del cliente, es la actitud exhibida por él mismo desde el momento que sitúa invertir recursos de tiempo, dinero, esfuerzo, con el fin de encontrar, adquirir, manejar, valorar y seleccionar productos o servicios que logren cumplir con las expectativas requeridas (p.34).

La satisfacción del usuario está ligada a su reacción y comportamiento frente a un servicio o producto, que logró o no su complacencia, teniendo en cuenta que este invirtió recursos económicos, al margen de ser poco o mucho, implica un gasto. Asimismo, invierte su tiempo de valor incalculable para usar el producto o esperando un buen servicio; todo lo cual, de forma integral, determinará la satisfacción del usuario y su comportamiento. Vale considerar que, dependiendo del agrado con el que recibió el servicio o producto, el cliente estará dispuesto a recomendar el mismo.

En función a lo anterior, puede observarse que la satisfacción es una condición de relevancia frente a todo proceso de concurrencia y solicitud de un bien o servicio; por cuanto dependiendo de ésta se permitirá la permanencia o no del mencionado producto en el mercado.

Dentro de la gama de servicios que demandan los consumidores del siglo XXI; destaca la de los servicios educativos; por cuanto, como ya se señaló, la educación es una actividad

fundamental en el marco de la prospección del individuo y su cohesión social, por cuanto a través de ésta la persona adquiere conocimientos y valores que le permiten un nivel de desempeño efectivo orientado a su inserción en el aparato productivo, sustentado en las condiciones aptitudinales que adquiere a través del proceso de aprendizaje e instrucción.

Vale entonces considerar que la educación de calidad es un elemento relevante en el contexto del diseño y la gestión del sistema educativo de un país; por cuanto en la medida en que el proceso de formación educativa sea mucho más completo y ajustado a los requerimientos del individuo, mucho óptimo será su desempeño social y productivo. Respecto a este tema, es pertinente considerar lo señalado por Lafourcade (citado por Vásquez, 2013) cuando expone que posiblemente convenga una enseñanza de calidad proporcione un inmenso progreso en las personas, respecto de la mejora cognitiva y emocional que logre un enfoque crecientemente irrefutable del contexto y así consolidar la responsabilidad de advertir de forma examinadora, comprometida, creativa y aportante en la edificación en el ámbito social donde todas las personas tengan la posibilidad y la oportunidad de conseguir su realización personal y académica. (pp. 64-65).

Como se puede observarse, y considerando los argumentos precedentes, resulta socialmente imperioso que la educación en general se enmarque en una condición de calidad; percibida ésta como el logro de un proceso que, finalmente, permita la disposición de un individuo con capacidades aptitudinales y actitudinales que pueda interactuar de forma efectiva en la sociedad, manteniendo su libertad e independencia y contando con el conocimiento y la sabiduría suficiente para lograr sus objetivos y metas.

Esta visión de una educación de calidad es asumida a nivel mundial y son muchas las sociedades que se abocan a alcanzar estos estándares; al respecto y como muestra de esta orientación, es pertinente considerar lo que señala, para un caso icónico particular, Esping-Andersen (citado por Gutiérrez, 2014) cuando expone que Finlandia es un país considerado a nivel mundial como un tipo de Estado, llamado “Estado del Bienestar Universalista”, puesto que asegura la defensa para su población instaurando un encargo de amparo general por parte del Estado. También, se discurre que se encuentra en el régimen “Socialista y democrático”, como consecuencia de la desmercantilización y la extensión de los derechos sociales a la clase media considera como nueva, originando una equidad de patrones respecto del pago de tributos de los que los ciudadanos (p. 29).

Es de destacar que la definición de esta visión de sociedad, conlleva a un compromiso elevado al momento de su construcción, lo que involucra también la adecuación del sistema educativo a tal nivel de estándar. El autor también comenta que este proceso comenzó en la década del sesenta en Finlandia, dirigido, fundamentalmente, a reformar la educación a largo plazo, enfocado, básicamente en equidad y escuela pública con calidad.

Bajo esta orientación transformacional, comenta el autor que, con el transcurso del tiempo, se logró crear un sistema público de escuelas en todo el país eficiente y gratuito, de un nivel muy alto, encontrándose prohibida la educación privada en esta nación; con lo cual, debido a la relevancia que se le dio al sector, hoy Finlandia se considera como el país que cuenta con la mejor educación del mundo.

Dentro de los elementos que permiten evaluar este diferenciado y positivo nivel de comparación se destaca el contar con escuelas públicas en donde se mezclan estudiantes de todos los estatus sociales. Además destaca el privilegio de desarrollar un esquema educativo personalizado, enfocado en el supuesto que cada estudiante aprende de manera distinta al otro, siendo un modelo educativo donde los docentes juegan un rol fundamental, por cuanto son ellos los únicos responsables de emplear metodologías con carácter innovador para obtener una evolución y el aprendizaje en cada uno de sus estudiantes, por lo que el Estado se ve en la disposición de invertir considerables recursos en la formación, preparación y capacitación del docente.

Asimismo, el autor destaca que la infraestructura de las escuelas es arquitectónicamente impresionante, con las suficientes medidas de seguridad para evitar agresiones y/o ataques en sus instalaciones causados por sus propios estudiantes, con tecnología de punta, ambientes agradables para realizar tareas, además de ello se cuenta con la flexibilidad para que el estudiante aprenda. Siendo el docente un actor principal, al momento de impartir educación de calidad, acompañado de un Estado, donde su prioridad es continuar manteniendo los altos índices de calidad en la educación de Finlandia, proporcionando infraestructura, materiales pedagógicos y didácticos, así como formando a los mejores docentes con altos potenciales de capacidad y enseñanza, para que un docente enseñe en una escuela de este país, exigen una preparación académica puesto que el maestro debe contar con la licenciatura en educación y su título en Magister en educación.

Debido a la concurrencia de factores determinantes tales como docentes eficientes y capacitados, infraestructura, materiales pedagógicos y didácticos, son los que mantienen y seguirán manteniendo a Finlandia como el país con la mejor educación en el mundo, en tanto que también sus estudiantes están felices y se encuentran satisfechos de conseguir sus propios logros personales y académicos, por lo que es una educación completa, que cumple con un elevado estándar de calidad y lo más importante que logra la satisfacción en sus estudiantes.

En función a las argumentaciones precedentes, puede afirmarse que el modelo educativo finlandés se encuadra en la visión de una calidad educativa, razón por la cual pudiera ser considerado como una alternativa a seguir por parte del resto de los gobiernos del mundo.

En este mismo orden de ideas, vale la pena considerar lo señalado por Gutiérrez (2014) quien expone que la república de Chile, al ser cotejado con otros países latinoamericanos, en procesos generales concerniente a la producción y aumento de la elaboración investigaciones científicamente irrefutables, obtiene muy buenos resultados, por decirlo, resulta el más elevado a nivel de América Latina, sin embargo, al ser comparado con el país de Finlandia, éste aún no lo supera (p. 63).

A nivel de América Latina, Chile ocupa el primer lugar en Educación a diferencia de otros países del mismo continente. Su educación está basada en una política de resultados y pruebas estandarizadas que miden el conocimiento de sus estudiantes, existiendo escuelas privadas y públicas, donde no se relacionan estudiantes de clases sociales baja, media y alta. A pesar de ser el país con mejor sistema educativo en el hemisferio, se destaca la situación paradójica que el presupuesto destinado para el sector educación es muy limitado, por lo que los salarios de los docentes son muy bajos, lo que podría interpretarse como la infravaloración de la labor que realizan en beneficio de la sociedad.

Sin embargo, dentro de los procesos de control se mide la capacidad del docente a través de resultados obtenidos en las pruebas estandarizadas a las que se someten los estudiantes, sin tenerse que en cuenta que el aprendizaje de estos, en muchas situaciones son determinadas por factores adicionales a la calidad de la enseñanza que imparte el maestro; tales como: familia, infraestructura, disponibilidad de tecnología, programas efectivos de formación y capacitación docente, entre otros.

Uno de los grandes retos manifiestos de la sociedad chilena es lograr que el poder legislativo apruebe el incremento del gasto en educación y promueva la inversión en infraestructura educativa moderna, así como también en la preparación y capacitación del docente. De no establecerse estas acciones, la población más afectada es y seguiría siendo la estudiantil, por lo que, en consecuencia, se debería dar prioridad para instaurar una política educacional, tendiente a impulsar y/o fortalecer la educación conjuntamente integrándose con factores como: presupuesto, estudiante, docente, infraestructura, materiales académicos y didácticos.

Los resultados de pruebas estandarizadas no deberían determinar la capacidad de aprendizaje en un estudiante, sino que deberían tenerse en cuenta en un primer aspecto la enseñanza estandarizada, dado que todos los estudiantes no aprenden de la misma manera. Debiendo ser el docente quien determine el tipo de prueba para cada estudiante, acorde a su capacidad y conocimiento del estudiante.

Si bien es cierto, Finlandia y Chile tienen culturas, costumbres y perspectivas diferentes, se podría tener en cuenta y/o adecuar la política que tiene la educación finlandesa, adoptando las que correspondan a los recursos y directrices con las que cuenta Chile, con lo que se podría lograr mejorar la educación en bien de todo su país.

En este mismo orden de ideas y considerando el tema que corresponde a la presente investigación, vale hacer una revisión al sistema educativo peruano, el cual dista mucho de estar orientado a la calidad y efectividad que manifiestan los sistemas finlandés y chileno anteriormente descritos, pero que en función a las requerimientos de un ambiente con un mayor nivel competitivo y de una sociedad que demanda calidad antes que nada en la obtención de una educación de alto nivel, debe asumir el reto de la transformación hacia un modelo de primera línea como los ya descritos.

Jopen, Gómez y Oliveira (2014) señalan que la enseñanza en el Perú es apreciada como un modo de servicio y su acceso es gratuito en todos los niveles educativos. Siendo que la instrucción está en constante competencia con las instituciones privadas educativas que brindan este servicio. En una educación con un servicio de prestación pública y privado; donde los padres de familia en busca de una mejor educación tienen la opción de escoger, la que consideren la idónea y adecuada (p. 8).

En Perú el ente regular del sistema educativo es el Ministerio de Educación (MINEDU), este es el ente encargado de regular y emitir las normas legales que regulan todo este sistema, de similar forma dicta las directrices que ayuden a mejorar la implementación de la educación. A nivel local están a cargo de las Unidades de Gestiones Locales que adecuan los procedimientos acordes a la realidad, considerando criterios como espacio, cultura, costumbres y creencias.

El artículo 10° de la Ley N° 28044 señala que, para conseguir una educación con altos estándares de calidad la ejecución del proceso educativo se encuentra direccionada a varios enfoques tales como intercultural e inclusividad, entre ellos teniendo con objeto prioritario lograr aprendizaje significado en el estudiante. (Normas Legales, 2003, art. 10).

El artículo 14° del precitado dispositivo legal establece que el Estado tiene como la obligación de garantizar la calidad educativa, en todos los niveles educativos y niveles socio económicos de los estudiantes, hasta los lugares más recóndito de todo el territorio nacional reciban una educación con los estándares de calidad establecidos en la normatividad para el caso. (Normas Legales, 2003, art. 14).

Asimismo, el artículo 14° del Decreto Supremo N° 011-2012-ED expresa que el Estado de la República del Perú asegura el derecho de educación, con los lineamientos de las políticas establecidas en las normas legales pertinentes en los cuales se estructuran el procedimiento y los estándares para lograr una educación de calidad, logrando satisfacer las necesidades estudiantiles. (Normas Legales, 2012, art. 14).

De igual manera, el artículo 123° de la señalada normativa expresada con anterioridad se establece que la gestión educativa es competencia de todos niveles de gobierno tales como local, regional y nacional, en un trabajo articulado, en aras de una lograr una calidad educativa. (Normas Legales, 2012, art.123).

En términos generales y a través de lo que puede observarse en el desempeño de la actividad educativa en el país prevalece, entre otras cosas, la poca inversión presupuestaria que el Estado dedica a este sector, evidenciándose la necesidad de fortalecer éste, al momento de evaluar las condiciones en que se encuentra la infraestructura educativa, la ausencia de elementos tecnológicos de avanzada para su utilización en las aulas, programas de actualización docente, entre otros.

Vale señalar que dentro de los elementos que garantizan la calidad educativa está la disposición de un talento humano competitivo y de calidad; es decir, un docente que en función a sus capacidades aptitudinales y actitudinales, pueda dar el todo por el todo en función de alcanzar la efectiva formación de sus estudiantes. Para ello debe ser considerado su rol estratégico dentro del sistema educativo y el Estado peruano como ente promotor de la estrategia educativa nacional, debe a su vez proveer las condiciones y recursos ideales para que el maestro o profesor desarrolle su trabajo en óptimas condiciones en pro de un proceso educativo de calidad.

En función a los aspectos resaltados anteriormente y tomando en consideración la necesidad evidente de disponer de un sistema educativo de calidad, vale la pena considerar el caso particular observado de forma no estructurada por la autora de la presente tesis, como lo es en la Institución Educativa N° 64721 – Hildebrando Fuentes, ubicada en el distrito de Raymondi, Provincia de Atalaya, Departamento de Ucayali, la cual presenta a la fecha visibles carencias en materia de infraestructura, logística, dotación de materiales, aun cuando cuenta con un talento humano motivado en enseñar, cómo son sus docentes.

De igual manera, debe considerarse la condición que se refleja a nivel de los estudiantes, quienes al momento de desarrollar las actividades formativas se enfrentan a muchos elementos desmotivadores y distractores, centrados en la carencia de materiales y equipos para hacer dinámico el proceso de enseñanza, la monotonía de las actividades de clase que tienden a desarrollarse bajo esquemas tradicionales que a los niños y jóvenes de la actualidad les resulta aburrida y poco atractiva, a la vez que en algunos casos, los docentes desmotivados por la carencia de materiales y equipos adecuados, la falta de formación en las áreas de didáctica educativa y estrategias motivadoras de aprendizaje, desarrollan los contenidos de los programas educativos sin mayor motivación que la de terminar a tiempo y desarrollar los temas sin considerar si el alumno aprende o no.

Todos estos esquemas parecieran estar presentes en el contexto estudiado; lo cual trae como consecuencia que los niveles de satisfacción académica de los estudiantes no sean los más adecuados, con lo cual es obvio que se requeriría, al momento de demostrarse esta insatisfacción, la necesidad de orientar la ejecución de estrategias adecuadas que mejoren significativamente la calidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje en la institución, a la

vez que se procuraría la generación de un producto final reflejado en un ciudadano debidamente capacitado para enfrentar los retos que el mundo contemporáneo les exige.

De no detectarse con objetividad y precisión la naturaleza de la problemática planteada y persistir esta situación, es probable que se incremente la desmotivación de los estudiantes en aprender, aumente la deserción escolar y la repitencia de los grados por parte de los estudiantes, así como la permanente y creciente desmotivación de los docentes.

1.2. Formulación del problema

En función a los argumentos planteados anteriormente, se propone el desarrollo de un proceso de investigación que dé respuesta a las siguientes interrogantes:

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 - 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo influye la capacidad de respuesta de los docentes en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 - 2019?

¿Cómo influye la cortesía en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 - 2019?

¿Cómo influye la competencia personal en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 - 2019?

1.3. Justificación del tema de la investigación

Todo proceso de intervención que vaya dirigido a la búsqueda de una mejor condición del sistema educativo es considerado como un aporte de significancia social, por cuanto su efecto es indudablemente positivo para el colectivo dado que el rol de la educación es vital en la civilización actual. Esta aseveración cobra mucho más sentido cuando se orientan procesos de mejoramiento continuo basados en la calidad, respecto a lo cual Shahin y Samea (citados por Ros, 2016) señalan que, en relación a aspectos de carácter relevantes que brinda la prestación de un servicio con la debida diligencia que genere la satisfacción del solicitante, con lo que se concluirá que el este fue de calidad, puesto que cumplió con los requerimientos. La competencia es un factor adecuado para medir el nivel de calidad, dado que este factor permitirá

que las prestadoras de servicio y de bienes, se esfuercen de manera constante para lograr la calidad.

La afirmación anterior resulta relevante al momento de enfocarse al contexto educacional, ya que permite reconocer que el visualizar el proceso educativo bajo la óptica del mejoramiento continuo y la calidad permitirá entonces elevar el nivel de optimización de los procesos y generar un mejor producto que no es más que un individuo con conocimientos suficientes y pertinentes para desenvolverse en el competitivamente en esta época actual, en el marco del desarrollo de sus aspiraciones individuales.

En función a lo anterior, puede puntualizarse que la presente investigación puede significar un aporte en torno a diversas ópticas, por cuanto al momento de establecer la influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 – 2019, se están generando argumentos positivos que conduzcan a la colectividad y, en especial al Estado Peruano, a la orientación de acciones dirigidas al logro de una educación de calidad.

En ese sentido, desde una óptica comunitaria, la investigación será un aporte valioso a los ciudadanos de la provincia de Atalaya, quienes podrán identificar los factores que influyen sobre la calidad de formación educativa de sus estudiantes; desde un punto de vista científico será un aporte importante en torno a la metodología que se utilizará para el desarrollo de los procesos de diagnóstico en el contexto de calidad educativa y satisfacción académica del estudiante; a la vez que también será relevante, desde un punto de vista académico, porque la investigación podrá servir de antecedente a otras que se desarrollen en el mismo contexto temático, institucional y/o espacial.

Por último, vale señalar que la presente investigación será un aporte a los diferentes procesos de indagatoria científica que se realizan en el ámbito de las líneas de investigación propuestas por la Universidad Católica Sedes Sapientiae en la Maestría de Gestión e Innovación en la educación.

1.3.1. Hipótesis general

Existe influencia significativa de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 - 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas

Existe influencia significativa de la capacidad de respuesta en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 – 2019

Existe influencia significativa de la cortesía en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 - 2019

Existe influencia significativa de la competencia personal en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 - 2019

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de educativa en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 - 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de la capacidad de respuesta de los docentes en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 – 2019.

Determinar la influencia de la cortesía en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 – 2019.

Determinar la influencia de la competencia personal en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 – 2019.

Capítulo II: Marco teórico – desarrollo de la investigación

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

Ávila, B. (2017). *Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: experiencias pedagógicas significativas* (tesis doctoral). Universidad de la Salle, Bogotá. Teniendo como objetivo principal la preparación de un estudio comparativo de experiencias académicas demostrativas de la educación fuera de la ciudad en los países de Latinoamérica e instaurar elementos constitutivos que determinan la calidad educativa, en el contexto rural, con la finalidad de plantear factores útiles para enriquecer el sector de la educación pública. La metodología de la presente investigación tiene un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, método comparativo. En esta investigación se efectuó la selección de los participantes respecto de las escuelas rurales, con una representación que fue de carácter general en las asignaturas dictadas. Para cada escuela rural se utilizaron el instrumento de la encuesta, además ello esta estuvo complementada de la entrevista a los sujetos participantes de la investigación, no obstante de ello, esta se consolido con la observación efectuadas en las citadas escuelas; todo lo cual contribuyo a que se desarrollen aspectos importantes en la indagación. Los instrumentos plasmados en el presente estudio coadyudaron a determinar que la información extraída fue la idonea, la cual contribuyo a mostrar los resultados respectivos acerca de lo investigado. Tuvo principales resultados al realizarse un análisis curricular en cada escuela del país pertinente, ello en todos lo niveles de educación; lo cual estableció que el éxito de la educación en el ámbito rural se encuentra en involucrar y hacer que la comunidad colabore en todo este proceso de educación, lo cual evidencio que esto genera un cambio positivo y contribuye en desarrollo sostenible de sus comunidades.

Se concluyo, que de lo examinado en el estudio respecto de las escuelas rurales de los tres países, que la educación en sector rural es de calidad, debido a que contribuye al desarrollo de su comunidad, sin embargo existen falencias que deben mejorarse con la participación activa, presupuestaria y estrategias que las debe proveer el estado.

Ello evidencio, que los estados de estos países no tienen implementados manejos de carácter político que regule de forma adecuada y eficaz este aspecto educativo, sin embargo esta implementación resulta indispensable debido a que con ello, se contribuye a una mejor calidad en sector rural.

De lo desarrollado y examinado se desprende que presentan una sugerencia innovadora y diferente concerniente al sistema de educación tradicional. La misma que consiste en un

currículo flexible, en el cual ha contado con la colaboración de todos los participantes de la gestión educativa y la comunidad, en el cual se ha priorizado los intereses educacionales y por consiguiente sus necesidades, enfocados principalmente en impartir valores para formar hombres de bien, respetando los saberes ancestrales y la cultura del ámbito rural.

Este referente investigativo internacional, es de relevancia para el estudio, puesto que precisa y da conocer las experiencias educacionales y pedagógicas reveladoras e innovativas que han conseguido manifestarse en las zonas rurales (comunidades), que aportan al sistema educativo de forma significativa por tener un currículo flexible aplicada al espacio geográfico, lo cual resulta valioso, en tanto que contribuye con las experiencias educativas de países de Latinoamérica que imparten educación de calidad, pese encontrarse en zonas fuera de la urbe y siendo por consiguiente que la calidad educativa es un tema fundamental a desarrollar en la investigación. Asimismo, la investigación se encuentra vinculada de manera directa a la variable calidad educativa, dado que esta es materia de estudio en la referida.

Torres, C. (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de Educación Primaria* (Tesis Doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla. Esta indagación tiene como propósito primordial el de observar, estudiar y determinar el proceso de calidad educativa, desde el ámbito del profesor, el mismo que juega un papel protagónico, determinante e importante en el referido proceso, por lo que resultan valiosos sus aportes, ello con la finalidad de analizar y proponer mejoras en bienestar del sector educativo. La metodología de investigación que se ha empleado responde a un método cuantitativo, descriptivo y en su modalidad “de encuesta”. Para la selección de los participantes en la aplicación del instrumento se tuvo en cuenta aspectos tales como sexo, centro laboral. Teniendo un tamaño muestral de 379 sujetos. Se utilizó el instrumento técnico cuestionario de evaluación de la calidad educativa

Del procesamiento de los datos del instrumento se determinó que desde la óptica del profesorado las escuelas están destinadas a lugares donde se relacionan e integran estudiantes de diversos lugares con culturas que conviven a diario, por lo que en este contexto las escuelas forman parte muy importante del proceso integrador donde se relacionan para conocer culturas, costumbres y otros usos. Lo cual resulta importante debido a que se potencializa la capacidad de interacción de los estudiantes y con ello se promueve la inclusión social en todos los aspectos sociales, culturales y costumbristas.

El presente estudio finalizó luego de la indagación y análisis correspondiente de la normativa que regula el proceso educativo en Andalucía, los mismos que fueron efectuadas por los

propios profesores, respecto de lo cual, los mismos realizaron algunas recomendaciones que implican modificaciones de textos legales, basado en su convivencia a diario con la realidad estudiantil, ello con la finalidad de mejorar aspectos de calidad y que contribuya a una educación basada en eficacia, eficiente y equitativa para sus estudiantes. En esta indagación se logra apreciar la entrega de los profesores a sus estudiantes y al centro educativo en el que se desenvuelven concerniente a contribuir desde su experiencia y convivencia con mejorar aquellas falencias presentadas en el sector educativo.

El antecedente precitado es sobresaliente para el estudio, debido a que se hace un estudio profundo de las formas, apreciaciones, supuestos de hecho y direcciones que efectúa el docente, proponiendo soluciones para la mejora de la educación poniéndole en los estándares requeridos, siendo que la calidad en este aspecto es lo que se pretende desarrollar en el trabajo. En este contexto es menester precisar que el precedente investigatorio se encuentra vinculada de manera directa con la variable calidad educativa.

López, A. (2012). *La calidad de los procesos de comunicación en el aula de Educación Física: un estudio sobre calidad del discurso docente en profesorado de la Comunidad de Madrid* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid. Tiene como objetivo determinar las características del discurso docente y el tipo de información que da el profesorado al alumnado en la fase interactiva del proceso de enseñanza y aprendizaje. Se utilizó una metodología mixta de corte observacional y descriptivo. Con tipo de muestreo de tiempo de intervalo. La investigación tuvo una muestra de 1006 estudiantes y alumnas. El instrumento utilizado fue la encuesta al profesorado y la encuesta al alumnado. La muestra tuvo en cuenta ciertos rasgos como sexo entre otros. El estudio arrojó las siguientes determinantes: más del 60% de los profesores administra el tiempo al empezar su sesión de clase, por lo que la gran minoría de ellos aborda de manera inmediata el inicio de la misma, y sin más preambulos; de similar forma se estableció que la introducción y el desarrollo de las clases son importantes debido a que el docente tiene que efectuarlos de forma dinámica y con la participación activa de sus estudiantes, resaltando siempre lo trascendental de la clase, el mismo que será de importancia para sus pupilos; en otro aspecto se evidenció por parte de los alumnos en su minoría que el empezar las clases no les resulta importante. De todo lo manifestado se determinó que el impacto del desarrollo de las sesiones es diferente en las comunidades estudiantiles donde se aplicaron los instrumentos, ello debido a aspectos determinantes entre ellos socio-culturales, económicos y emocionales, los mismos que influyen de forma

significativa en la formación de cada estudiante, lo cual influye de manera relevante en su participación y aprendizaje de las sesiones de clases. Por lo que, en atención de lo manifestado anteriormente se corrobora que en las comunidades estudiantiles unas son deficientes, sin embargo se puede apreciar lo contrario en otras, estas son realmente eficaces en este aspecto, cabe citar que este análisis comprende a todo en su conjunto de operaciones que integran este proceso educativo, por lo que en dicho contexto al hacer esta evaluación de este tipo se debe usar la sensatez para catalogar a una institución educativa en eficiente o no, en el desarrollo de las sesiones de clases que se dictan.

El aporte de esta tesis es valioso para el tema a investigar, dado que en el marco teórico se desenvuelve ampliamente los temas de calidad de la enseñanza, habilidades pedagógicas, ejes de muy buen nivel de enseñanza y aspectos resaltantes del servicio educacional, aspectos que resulta de suma importancia para el presente caso, puesto que la calidad educativa es el tema materia de investigación. De similar forma esta investigación está directamente relacionado con la variable calidad educativa.

2.1.2. A nivel Nacional

Díaz, S. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos. La misma que tiene como objetivo de facilitar los conocimientos e incrementar la eficacia en el sector educativo para obtener la acreditación, en 17 escuelas estatales secundarios. Este estudio es de tipo representativo, con enfoque empírico. El tamaño de muestra fue de 17 instituciones educativas. El instrumento de recolección de información fue un cuestionario aplicado a los colaboradores. Los resultados indican que más del 41 % de centros encuestados reflejan que este es pasable en el manejo administrativo, en lo referido a la administración y el desenvolvimiento del maestro se observa que más del 76% resulta normal dentro los estándares de calidad exigidos; de similar forma más del 52 % refleja que la participación continua que involucra a toda la colectividad es habitual; más del 47 % en lo que respecta al manejo de la averiguación este es regular; y por último casi un 60% indicó que resulta frecuente en lo concerniente a cuanto a la construcción de las instrucciones, así como también de los medios utilizados en proceso de aprendizaje. Esta indagación se encuentra fundamentalmente ligada a la calidad, en tanto que se mide los estándares de la misma, los mismos que han sido analizados y desarrollados en la investigación para el otorgamiento de la acreditación de instituciones solicitantes. Así como también esta propone un modelo con parámetros

establecidas con el propósito de que muchas escuelas la tomen en cuenta y puedan lograr la tan ansiada acreditación.

García, Y. (2017). *El acompañamiento pedagógico y la calidad educativa en la institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre del nivel secundario en el Distrito de Yamango UGEL Morropón*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. La misma que tiene como objetivo principal determinar la correlación que coexiste entre ambas variables. El diseño aplicado en la investigación ha sido el correlacional de tipo descriptiva y de corte transversal. El muestreo practicado fue el estratificado aleatorio simple. La muestra se integró por un total de 40 estudiantes. El instrumento utilizado fue el cuestionario para sobre acompañamiento pedagógico y encuesta para docentes sobre calidad educativa. De los resultados obtenidos se afirma que el control y el seguimiento de la gestión pedagógica se relaciona de manera positiva directa y significativa con la variable calidad educativa. La investigación concluye que existe una relación significativa entre el acompañamiento pedagógico; dominio de competencias; potenciar habilidades y destrezas; asistencia técnica y profesional; y la calidad educativa.

Esta tesis está enfocada a la calidad educativa, desde la óptica del acompañamiento pedagógico y desarrolla extensamente la calidad educativa y sus aspectos relevantes, de similar forma desarrolla como una de sus dimensiones a la satisfacción educativa, la cual resulta de suma importancia debido a que es tanto calidad y satisfacción son las variables en el presente estudio. El antecedente investigatorio está estrechamente a las variables calidad educativa y satisfacción del estudiante.

Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara–Ayacucho*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. El objetivo principal es establecer la vinculación efectiva entre la primera y segunda variable respectivamente. La investigación tiene el enfoque es el cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional. Se empleo un muestreo de tipo no probabilístico, tamaño de muestra constituyen 14 directores de las Instituciones Educativas de nivel secundario. Instrumentos utilizados cuestionario sobre gestión educativa y cuestionario sobre calidad del servicio educativo. Se tuvieron los siguientes resultados: la gestión educativa estratégica muestra relación positiva y altamente significativa con la calidad del desempeño administrativo; la gestión educativa estratégica muestra relación positiva y altamente

significativa con la calidad de la capacitación del docente. Se obtuvieron las siguientes conclusiones: la determinación de la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo, se halló un índice de correlación altamente significativo, aceptándose la hipótesis general de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones.

La mencionada investigación desarrolla el concepto, principios, factores, componentes y estudios de la eficacia educativa, lo cual sobresaliente para nuestra investigación. La presente investigación esta vinculada directamente con la variable calidad educativa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Definición de calidad

Empezaremos definiendo a la calidad según lo manifestado por Lévy y Varela (citado por Rojas, 2015 p. 27), quienes señalan que es “la valoración de la práctica del gasto, partiendo principalmente de las apreciaciones del usuario”.

En este sentido lo referido por Kotler y Armstrong (citado por Rojas, 2015 p.24), definen a la calidad “como aquella estimación del conjunto de factores que determinen un verdadero producto o servicio brindado, vinculado a la destreza de aceptación del solicitante”.

De acuerdo con Moreno (citado por Herrera 2008), expresa que se debe de tomar en cuenta cuatro grandes aspectos que la determinan como tal: el consentimiento del requirente, complacencia del cliente, valoración adecuada del servicio o producto y la excelstitud de los mismos. Concluyéndose que la calidad se determina por los precitados aspectos. (p. 6).

En este orden de ideas, podríamos concretizar que la calidad es el deleite del solicitante del servicio o producto, cuando verifica y constata que realmente cumple con sus perspectivas, teniendo en cuenta el precio, características, estándares de calidad en la elaboración del producto, así como también en la prestación del servicio que se brinde, con la concurrencia de los mencionados elementos se obtendría la calidad del servicio o producto.

Calidad Educativa

Definición:

Partiendo desde la visión de Martínez (citado por Bernal, Martínez y Parra, 2015) que señala que se muestra como un asunto de social importancia para el propio Estado, el mismo que implementa todos aquellos manejos de habilidades y la reglamentación a través de normas que

sirvan para engrandecer y direccionar aspectos vitales en el sistema educativo. En este contexto se tiene que analizar todo el vinculado al antedicho sistema desde sus orígenes hasta la actualidad, lo cual permitirá realizar un mejor análisis del mismo. (p. 46, 47).

En este orden, cabe precisar que aspectos de calidad educativa y todo lo relacionado a educación son regulados por normativa tal es el caso de Perú con la Ley N° 28044 - Ley General de Educación, que en su artículo 13 la define “como aquella categoría insuperable respecto del adiestramiento que están obligados a conseguir los individuos para confrontar los desafíos que se presenten en todo el progreso de los mismos a lo largo de su vida, tal es el caso de desempeñarse como ciudadano, teniendo siempre en cuenta el respeto de sus derechos y de sus similares, así como también el que se tenga que seguir educando en toda su existencia”. Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad:

- a) Parametros habituales del desarrollo formativo en relación con las doctrinas y lineamientos de la enseñanza determinados en el precitado dispositivo legal.
- b) Los planes de estudios elementales, habituales en toda la comunidad educativa, relacionados entre los distintos horizontes y formas pedagógicas que corresponden a la diferenciadas realidades que presentan generalmente por el factor geográfico y que deben ser atendidos acorde a ellas, por todos los niveles de gobierno.
- c) El financiamiento que se realice debe ajustarse a las necesidades que le correspondan a cada estudiante, para que tenga una enseñanza significativa.
- d) Adiestramiento y capacitación constante a los educadores, potenciando sus habilidades cognitivas y académicas.
- e) Garantizar la trayectoria estatal de la pedagógica, que motive el desenvolvimiento competitivo del maestro en el ámbito de su trabajo .
- f) Asegurar que se cuente con el debido conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de las actividades académicas.
- g) Estudios de indagación que respalden aquellas investigaciones dirigidas a transformar la educación.
- h) Sistema de administración, acompañado de la interacción de sus colaboradores que aportan grandemente a todo el desarrollo en el sector de la educación.
- i) Ataño al gobierno central, asegurar que los elementos inmersos en el proceso de calidad educativa en todas las escuelas del país, de similar forma en las privadas. (Normas Legales, 2003, art. 13).

2.2.1.1. Dimensiones de la Calidad Educativa

En principio comenzaré citando OREALC/UNESCO (citado por Basantes, 2017, p. 19) que define a la calidad educativa “como aquel elemento transcendental del conjunto de normas y principios de la enseñanza, que se tienen que brindar, ello con la finalidad de respaldar siempre el progreso de variadas cualidades y habilidades de los individuos, ello mediante enseñanzas significativas orientadas a transformar su desenvolvimiento y desarrollo en su vida diaria”.

En su investigación de tipo descriptiva y explicativa con diseño no experimental y transversal (Basantes, 2017, p. 19)

Por lo tanto, se puede tomar en cuenta las herramientas conceptuales sobre calidad educativa ya referidas por distintos autores, pero orientadas al horizonte ético que demanda la Ley N° 28044 - Ley General de Educación. Lo experimentado complementando el aspecto moralista, concluyéndose que este resulta indispensable en tanto que se tuvo en cuenta en la institución educativa en la que se realizó la investigación. En el contexto de la presente investigación se plantearon las dimensiones de la calidad educativa entorno a lo dispuesto por la precitada Ley y su reglamentación, orientada a que la calidad educativa esta sujeta a la satisfacción académica del estudiante y a sus necesidades presentadas y planteadas en la misma.

- **Dimensión Capacidad de Respuesta**
 - Consistencia del Servicio
 - Seguridad
- **Dimensión Cortesía**
 - Trato Personal
 - Amabilidad
- **Dimensión Competencia Personal**
 - Personalidad
 - Experiencia Laboral

a) **Dimensión Capacidad de Respuesta**

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (citado por Carbajal, 2017 p. 33) señala que la capacidad de respuesta consiste en la “apresuramiento acorde a la concurrencia y puesta a destreza del uso de recursos necesarios”.

En este orden de ideas también Zeithaml y Parasuraman, (citado por Cueva, 2017) expresa que es la capacidad de prestar un servicio en la brevedad del plazo; el mismo que iniciaría desde responder con diligencias las llamadas; mostrarse siempre accesible a las necesidades del usuario; responder con celeridad cualquier duda o información requerida; otorgar las citas con la prisa necesaria; tener siempre a disposición del cliente el suficiente personal (p. 27).

También lo define Enrique (citado por Carbajal, 2017 p. 33) que “es la predisposición para explicar de forma adecuada a los clientes sobre el servicio y ofrecer un servicio eficaz y rápido”.

De las expresiones indicadas por los referidos autores Cueva y Carbajal respectivamente se podría concluir que la Dimensión capacidad de respuesta está referido a la habilidad y actitud del docente que muestra para ayudar a sus estudiantes, correspondiente comprender y responder oportunamente a sus estudiantes en el que se desarrolla de las sesiones de clase, asimismo también se encuentra ligada al conocimiento recibido, preparación que tiene el docente, cabe mencionar este siempre está en busca de la manera idónea para potenciar las habilidades y destrezas de los mismos, a través de sesiones de aprendizaje significativas, los cuales resultan provechosos para la sociedad estudiantil.

Consistencia del Servicio

En primer orden empezaremos definiendo el servicio, para lo cual se cita a Lovelock (citado por Villalba, 2013 p. 56) “la consistencia se mide por el resultado y solo se evidencia por el cliente cuando lo recibe y se logre su complacencia”. Profundizando la definición, para Fisher (citado por Villalba, 2013 p. 56) “la consistencia del servicio es el conjunto de diligencias adecuadas que se brindan para promoción al mercado o que se suministran en relación con los requerimientos”.

Teniéndose en cuenta lo antes citado podríamos definir que la consistencia en el servicio educativo, está ligado principalmente a la entrega de los recursos económicos, logísticos y administrativos que efectúa el Estado al sector Educación cada año, los mismos que se

encuentran contenidos en la Ley General de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2019. Puesto que la consistencia en el servicio educativo necesita de los recursos citados con anterioridad para desarrollar su normal funcionamiento y de ser el caso mejorar aspectos que contribuyan a una calidad en la educación, lo cual muchas veces resulta imposible dado que el Estado no incrementa estos recursos, los reduce significativamente lo que limita muchas veces el incremento de la contratación de los docentes, implementación con materiales didácticos y equipos, entre otros aspectos.

Seguridad:

En este contexto resulta importante definir la seguridad, según Grupo EDURISC (2012) señala que la seguridad comprende tener una emoción de situarse seguro dentro de nuestras propias emociones, acciones, raciocinio e impresiones que parten de nuestro mundo interno. En el aspecto del estudiante es realmente importante porque con lo que genera la seguridad el estudiante tendrá prosperidad en aspectos personalísimos y estudiantiles. Correspondiendo de forma vital a que el docente motive, incite y genere en sus estudiantes respecto de hacerlos sentir seguros (p. 29).

De similar forma es relevante conceptualizar la seguridad en el ámbito de las instituciones educativas, según el Grupo EDURISC (2012, p. 31) precisa que “resulta relevante y con significativos resultados derivados de las experiencias, señalar que la necesidad de avalar y resguardar la integridad física, psíquica y social de los estudiantes es fundamental”.

En alusión a los conceptos antes descriptos la seguridad está referida a que el alumno no debe sentir temor, ni preocuparse en su aula respecto de la educación que se brinde, en el sentido que el profesor es el encargado de impartir este sentimiento de seguridad, para que el estudiante sin temor alguno y sin miedo a equivocarse participe en clase y sea capaz de superar cualquier obstáculo que se le presente.

Bajo esa misma premisa, se debe entender a la seguridad desde el ámbito psíquico y social, las mismas que están ligadas a que el docente en aula debe generar una estrecha relación con sus estudiantes, para que los mismos tengan la sensación de confianza, y puedan realizar interrogantes, intervenir y aportar conocimiento en aula, sin miedos a ser minimizados por el docente o sus compañeros, con la finalidad de que genere seguridad en sus estudiantes. Si el

docente logra dar seguridad al alumno en el salón de clases, creará un vínculo muy estrecho y de confianza entre ambos.

b) Dimensión Cortesía

Según Borretti (citado por Barros 2011, p. 48) define que la cortesía “Es el cuidado y debidas atenciones concedidas a los clientes de trato amable con valores importante como el respeto, gentileza que proviene de todo el personal que labora en la empresa, sobre todo de los que tienen atención y contacto con los consumidores”.

En concordancia con el citado autor podríamos definir a la cortesía como el adecuado diligenciamiento y cuidado con el que el docente presta los servicios educativos, propiamente dicho preparar sesiones y dictar sus clases en su salón, respondiendo con respeto y gentileza a las dudas de sus estudiantes, e incentivando a que lo realicen con más frecuencia, sin temor a que se les regañe por efectuar preguntas sobre el tema desarrollado.

Trato Personal:

Resulta importante señalar que las relaciones humanas resultan determinantes en la forma de relacionarnos e interacción con otras personas, jugando un rol preponderante en la convivencia entre seres humanos.

En este aspecto resulta lo mencionado por Barudy (Citado por Vega 2017) que define al trato personal como: “la educación de los hijos, vine de casa y se encuentra arraigada a los valores que le fueron impartidos en ella, del amor y la forma de cómo fueron tratados, los mismos que se fundamentan en los cuidados y buenos tratos que recibieron” (p. 20).

En este sentido el buen trato influye de gran manera en la formación de las personalidades de los estudiantes, debido que estos tienen como ejemplo a seguir al docente en aula, puesto que, si son tratados de manera adecuada, respetuosa, amable y amorosa, los estudiantes repetirán la manera de cómo son tratados por su docente, en el ámbito de la escuela y la casa. Por lo que resulta fundamental que el docente tenga un trato personalizado y bueno con sus estudiantes, lo que también incrementará la autoestima y la seguridad en sí mismos, contribuyendo con la predisposición del estudiante de asistir con la mejor actitud de aprender y compartir conocimientos en la institución educativa.

Amabilidad

Cabe citar que la personalidad, es un factor determinante en cuanto a calidad de servicio educativo se refiere puesto que influye para determinar o no la satisfacción del alumno, en este orden de ideas se comenzará por definir amabilidad.

Torres (2015) argumenta que es un aspecto importante de la personalidad que se expresa en los rasgos de la conducta de cada persona y que es percibido por los demás como amable, colaborador y apreciado. En psicología la amabilidad forma parte importante y fundamental en la formación de los caracteres de la personalidad, con lo cual se puede diferenciar valores como la predisposición de ayudar a otro y evitar conflictos (p.43).

Tal es así que conceptualiza a la amabilidad como un conjunto de rasgos en la personalidad de los estudiantes que se muestra a través del comportamiento en el aula, resaltándose como tal a la cooperación que efectúan los estudiantes con sus similares en el desarrollo de las actividades didácticas y académicas en el aula, lográndose con la cooperación estudiantil, la armonía en el aula y por ende un buen clima para trabajo entre estudiantes. De la misma manera esta amabilidad tiene que darse por parte del educando, teniendo siempre la predisposición para colaborar de forma constante con sus estudiantes, generando con ello un ambiente cálido de trabajo.

C) Dimensión de Competencia Personal

Las competencias profesionales son “como el conjunto de conocimientos, destrezas y cualidades, de orden académico y personales necesarios para el desenvolvimiento y crecimiento competitivo del maestro” descrito por García, Ruiz y Castro (2012, p. 302).

De lo manifestado por los autores, concluyo que esta dimensión resulta de vital importancia para el estudio debido a que está referida a la, obligación de transformar las capacidades personales con el fin de conseguir mejores resultados monetarios, en campo del profesor es un aspecto determinante, puesto que la exigencia máxima de estas habilidades y capacidades generarían un cambio positivo en el educador convirtiéndolo en un profesional competente que reúne todas las condiciones para una enseñanza plena.

Esta competencia personal también está ligada a la competencia didáctica dado que están asociados a la temática referida, en el extremo de la importancia de las habilidades sociales, promoción de la práctica de buenos valores, convivencia y resolución de conflictos, además de

la gestión del conocimiento referido al manejo y dominio del currículo nacional, tal es así que la competencia personal resulta crucial cuando queremos hablar de calidad educativa, puesto que esta competencia está ligado del manejo adecuado de un conjunto de habilidades cognitivas, sociales que coadyuvan en la prestación de un servicio de calidad.

A través del Desarrollo de las competencias personales se permite que el docente aflore su vocación y el talento que tiene para enseñar y ser maestro, con lo que se obtendría potenciar e incrementar su calidad de enseñanza en aula, generando satisfacción propia y la satisfacción en el estudiante.

Personalidad

Partiendo de la premisa anterior referido a las competencias personales, es necesario definir para este estudio a la personalidad. Por lo que empezaremos citando a Cattell y Gibbons (citados por Merlyn, M., Vidal, C., Cabezas, C., Orbe, C., y Riera, W., 2018 p. 337) que define a la “personalidad es producida por componentes innatos que interactúan con el ambiente presente en diferentes situaciones”.

Por otro lado, Ones, Viswesvaran y Dilchert (citados por Merlyn, M., Vidal, C., Cabezas, C., Orbe, C., y Riera, W., 2018 p. 338) describe que la personalidad se refiere a una combinación de características individuales que al combinarse diferencian a los individuos en sus tendencias básicas para pensar, sentir, y comportarse.

En conclusión, definimos que la personalidad es la forma de comportamiento del estudiante, que se determinan por sus propias vivencias, experiencias, así como también las que aún está viviendo, siendo todos estos factores son determinantes en formación y desarrollo de la personalidad.

Experiencia Laboral

En el aspecto educativo resulta frecuente referirse al concepto de experiencia para tratar fenómenos y distintos procesos, que involucran el aprendizaje y la didáctica educativa y situaciones enmarcadas en el comportamiento del educando y sus estudiantes. En este aspecto es indispensable definir la experiencia.

Para el autor Dewey (Citado por Guzmán y Saucedo, 2015) precisa que es la que compone el conjunto íntegro de las interacciones de las personas con el medio que los rodea. Tratándose de un mecanismo de estudio que rescata aquellas interacciones y el contexto en el que se encuentran, las cuales se comprueban recíprocamente, tienen una importancia trascendental en la hora de medir la capacidad del docente y su preparación, por ende, su experiencia en el campo (p.4).

La experiencia es una noción adaptada por el sentido común de cada persona, referida a la habilidad para realizar ciertas actividades, la misma que es empleada diariamente, acorde a sus propias necesidades.

También citaremos que Bruni y otros (2008) que precisa que está basada en los estímulos financieros y pedagógicos que se les entregue a los docentes, porque esto genera que se preparen y sean cada vez más competitivos, de esta forma tendremos a los mejores en las aulas y en los lugares correctos, como es el caso de las zonas rurales donde se carece de buenos docentes, por tan bajas remuneraciones (p. 88, 89).

Concluimos definiendo que la experiencia laboral está ligada a lo aprendido, vivido, sentido, expresado, enseñado por los docentes a sus estudiantes en aula, lo cual resulta indispensable en un proceso de educación de calidad, debido a que el docente con mayor experiencia sobrellevará situaciones difíciles con más facilidad y así como también logrará empatizar con rapidez con sus estudiantes. Asimismo, será más práctico a la hora de elegir los métodos adecuados para que sus estudiantes tengan un aprendizaje significativo, contribuyendo significativamente con una calidad educativa en sus respectivas instituciones educativas.

Modelos de medición de la calidad del servicio

En este contexto, resulta conveniente mencionar los modelos más resaltantes con respecto a la medición de la calidad del servicio, al detalle siguiente:

El modelo SERVQUAL

Este modelo de los docentes Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) fue empleado hace muchos años, para la medición de un aspecto muy importante como es la calidad, enfocada principalmente desde la perspectiva del cliente o usuario frente al servicio que recibió, la misma

que se mide por un instrumento (cuestionario), tomándose en cuenta cinco elementos importantes de la calidad.

Este modelo también es considerado como parte de una herramienta en investigaciones que admite conocer si el servicio está cumpliendo con la satisfacción del cliente, porque se toman en cuenta las opiniones, sugerencias de los consumidores, con la finalidad de mejorar el servicio.

En concordancia de los antes mencionamos a Parasuraman, Zeithalm, & Berry (citado por Matsumoto 2014, p. 186) “este instrumento que está enfocado en la medición cuantitativa para calidad del servicio prestado, tomándose en cuenta las necesidades reales de los consumidores, este contexto que resulta necesario para mejorar la prestación y las expectativas”.

Modelo Service Performance SERVPERF

Con posterioridad surgió este modelo propuesto por Cronin y Taylor en 1992, considerado por muchos autores como superior al SERVQUAL, debido a que este nació de las falencias detectadas en el antedicho modelo. Siendo propuesto para analizar la calidad basada únicamente en la satisfacción y/o percepción del consumidor o cliente.

Cronin y Taylor (citado por Torres y Luna 2017 p. 1276) considera que la “diferencia es que solo se utiliza a la percepción para determinar la calidad, a diferencia del modelo SERVQUAL que emplea tanto la percepción como la expectativa del cliente para determinar la calidad. Lo cual lo hace más sencillo y fácil de aplicar y así como también resulta una buena alternativa emplear este modelo para la medición respectiva.

Esto justifica y evidencia que resulta superior al modelo SERVQUAL, debido a que simplifica el procedimiento, en el extremo que solo se toman en cuenta las percepciones, con lo que se logra determinar la medición de la calidad empleada en el servicio.

Modelo Jerárquico Multidimensional

Este modelo de los autores Brady y Cronin (2001) emplea un sistema tridimensional direccionada a la percepción del usuario, con lo que se busca concretar los factores de la calidad del servicio desde esta óptica. Resulta más complejo y completo, en tanto que se consideran las siguientes dimensiones:

Calidad de interacción, está referida al comportamiento del empleado frente al cliente y de la experiencia que tuvo este frente al trato del trabajador, por que juega un papel importante cuando se trata de determinar la calidad del servicio.

Calidad de Entorno, esta segunda dimensión se centraliza en la infraestructura, equipamiento y todo elemento destinando a dar un servicio de calidad; el mismo que será determinado por el usuario, respecto de que si todos estos mecanismos influyen en el buen desenvolvimiento del empleado para una adecuada prestación de servicio.

Calidad de Resultado, esta a su vez está compuesta de subdimensiones: tiempo de espera adecuado y dentro de margen establecido para la prestación de servicio, elementos tangibles; está referida a la logística e implementación adecuada e idónea de los bienes y enseres de la empresa; y por último la utilidad, la misma que consiste en que los servicios fueron realizados de forma adecuada y aprovechados oportunamente por el cliente. En conclusión, esta dimensión se describe al resultado (servicio y/o producto) final en beneficio del consumidor. Esta dimensión también se encuentra “basada en el estudio de las percepciones del usuario, pero desde el ámbito de tres dimensiones que tendrían como fin supremo determinar la calidad en la prestación de servicios”, según lo señalado por Brady y Cronin (citado por Cruz, Orduña y Álvarez, p. 269).

2.2.2. Satisfacción académica del estudiante.

Concepto de Satisfacción

Esta variable es indispensable en el presente estudio, por lo que comenzaremos definiendo la satisfacción. “La satisfacción es asemejarse al sentimiento de dicha por lo vivido, practicado o emociones por un triunfo logrado concerniente a la realización de un objetivo trazado, también se logra observar esta satisfacción en aspectos meramente propios de la persona”. (Bernal, Lauretti y Agreda 2016, p. 303).

La satisfacción como un factor importante en la calidad, la cual está dirigida a superar las expectativas de los usuarios, la misma que presenta fortalezas y debilidades. Cabe mencionar que estas fortalezas ayudaran enormemente en que se logre el objeto de brindar la calidad, la misma que es alcanzada con la satisfacción del usuario. Sin embargo, con las debilidades, no se lograrían obtener lo deseado, por lo que estas falencias deben ser superadas en el menor tiempo posible, debiéndose determinar el problema y su probable solución.

Concepto de satisfacción académica del estudiante

La satisfacción académica del estudiante es conceptualizada como la fase deleitable que le produce seguir asistiendo a clases y aprendiendo, además de ello le permite desarrollar de forma académica y personal en la escuela. Complementado la satisfacción de un estudiante se mostrará en la participación activa y continua, así como también se verán reflejados en el interés por las clases, lo cual implica que se prepare para cada clase con mucho gusto.

Por su parte Álvarez (citado por Sánchez 2018) que expresa que la satisfacción académica está ligada a instalaciones, equipos y otros aspectos, sin embargo, en esta investigación va ser determinada por el docente enfocada en su capacidad de respuesta, orientación y cortesía que tiene hacia el estudiante, haciendo que este se sienta feliz y motivado por aprender cada día más (p.27).

La satisfacción académica; la cual se encuentra sujeta al bienestar del alumno, cuando este logre tener una calidad educativa, la que se manifestará en la eficacia en los servicios estudiantiles y académicos brindados por el centro de estudios, así como también aprendizajes significativos, nivel de desenvolvimiento con sus compañeros y docentes será grandioso.

Finalmente, “la satisfacción se ha determinado con el nivel de coherencia entre las perspectivas formuladas por el alumno, el proceso de cómo se vienen desarrollando las clases y finalmente los resultados alcanzados en todo el proceso de aprendizaje significado del estudiante” (citada por Hernández y otros 2018, p. 93).

2.2.2.1. Dimensiones de la Satisfacción académica del estudiante

Confianza:

- Necesidad
- Valoración de la enseñanza

Trato Recibido:

- Buen servicio
- Percepción

En el presente trabajo desarrollaremos las mencionas dimensiones, en el orden correspondiente:

a) **Dimensión de Confianza**

Esta dimensión está referida a la “confianza como un estado psíquico referida a la aprobación de la fragilidad de uno mismo enfatizándose primordialmente en las perspectivas de carácter positivo respecto de los propósitos y comportamiento de las personas”. Según lo expresado por Rousseau Sitkin, Burt y Camerer (citados por Zanabria, 2017, p. 24).

En otro contexto Robbins y Coulter (citados por Zanabria, 2017, p. 24) la definen “como la aquella fe que se tiene sobre una persona que posee valores tales como la rectitud, honradez, honestidad, así como también, la misma reúne conjunto habilidades y dominio de manera adecuada de de carácter de aquella persona vista como un líder para la comunidad”.

Teniendo en cuenta las citas referidas por autores citados con anterioridad se puede concluir que la confianza esta referida en aquella creencia que tienen los estudiantes respecto de su docente basados en que este posee habilidades y valores y que son loables de seguir por sus estudiantes.

Necesidad:

Iniciaremos definiendo a la necesidad citada por Aranda (2015) que manifiesta como una cualidad del docente para poder determinar y/o ayudar a ellos estudiantes que muchas veces se retrasan en clase o sencillamente no entendieron al docente, ya sea porque el método que uso, no fue el adecuado para ellos, sin embargo, a pesar de ello, el docente busca aquellas herramientas académicas y pedagógicas, para lograr que la enseñanza impartirá en clase sea entendida por todos sus estudiantes. En resumida cuenta el docente debería observar y analizará a sus estudiantes y tratar de encontrar el método adecuado, por el cual sus estudiantes aprenden más rápido, y aplicarlo de manera dinámica y divertida, puesto que cada niño aprende de forma distinta al otro (pp. 4-5).

De acuerdo con lo mencionado por el autor, resulta relevante precisar que todos niños en las distintas etapas tienen necesidades educativas, respecto de mejorar la infraestructura Educativa, capacitar a sus docentes, implementar con la adecuada logística y que las herramientas tecnológicas estén alcance de los mismos, ello con la finalidad de lograr una verdadera educación de calidad. Además de ello, es indispensable que se tomen en cuenta las necesidades psicológicas y emocionales de los estudiantes, debido a que muchos pasan por situaciones dolorosas y que son difíciles de superar sin ayuda profesional.

Valoración de la enseñanza

La valoración de la enseñanza es un indicador en el presente estudio debido a que permite medir la satisfacción académica del estudiante.

Herrera (2013) refiere que la valoración de la enseñanza debe estar avocada en el docente en tanto que es aquella persona que conoce la forma de aprender de sus estudiantes, así como también la necesidad académica que tienen. Cabe mencionar que los docentes tienen la preparación académica y profesional idónea para impartir educación de calidad y valorar el aprendizaje significativo logrado en sus estudiantes, contribuyendo de gran manera a la verdadera valoración en la enseñanza que brinda. Asimismo, esto le permite también autocriticarse cuando considere que este fallando en algún aspecto de impartir conocimiento y que sus estudiantes no tienen un aprendizaje significativo, con lo que lograría rápidamente buscar alternativas de solución en beneficio de sus estudiantes (p. 115-117).

No cabe duda la importancia de la valoración de la enseñanza, debido que es factor determinante para que se logre un aprendizaje significativo y por ende calidad en el servicio educativo. Por lo cual, los estudiantes, padres de familia y parte administrativa de las escuelas, deben valorar el arduo esfuerzo que realizan los docentes de vocación y dedicados a impartir conocimiento y lecciones de vida a sus discípulos.

b) Trato Recibido:

Comenzaremos citando a Surdez, Lamoyi y Sandoval (2017, p. 13) que define al: “Trato recibido como el sentimiento percibido por los estudiantes por parte de los actos educativos que intervienen de manera directa e indirecta en sus logros académicos y con los que se tiene que relacionar para obtener tal resultado”.

Para lograr que el estudiante reciba un buen trato, podría optarse por asesorías en programas que coadyuven a que los docentes a que se preparen para otorgarle el trato que se merecen sus discípulos, siendo que los tutores jugarían un rol de vital importancia puesto a la cercanía que tienen con el alumnado.

Buen servicio

Según Cueva (2017) expresa que el servicio educativo en las instituciones públicas está en mejora continua, a diferencia de las instituciones privadas, haciendo hincapié que falta mucho que mejorar en las instituciones públicas en infraestructura, logística (materiales didácticos y educativos), personal administrativo y docente a diferencia de las instituciones educativas privadas. Siendo que todo ello, forma parte indispensable para impartir un buen servicio a los estudiantes, respecto de una verdadera educación de calidad. Sin embargo, invoca a que el docente puede empezar por realizar cambios significativos en la forma de enseñar y lograr un buen servicio educativo, solo depende de su capacidad, conocimiento y actitud para hacerlo. Sin embargo, los demás componentes necesitan de presupuesto que tendría que provenir del Estado, que tomará mucho tiempo para cambiar la realidad educativa, debido a las barreras burocráticas y falta de políticas educativas que den solución inmediata a los verdaderos problemas que afronta la educación en el país (p. 20-23).

Percepción

Acorde a Valera Gálvez (2012). En su investigación define que:

La percepción es aquella impresión que el estudiante tiene del docente, la enseñanza impartida, la institución educativa, los mismos que le permiten entender el entorno educativo en el que se encuentra el estudiante. Muchas veces la percepción se encuentra también ligada a emociones y sentimientos transmitidas por sus docentes, los cuales permiten que los estudiantes, tenga una buena percepción de su docente, creando de esa manera un clima saludable y predisponiendo la relación estrecha y fructífera en el proceso educativo de calidad (p.10-12).

Las líneas de indagación expresadas precedentemente procuran profundizar en el estudio y la investigación de los principales campos relacionados con la mejora de la calidad educativa, enfocados principalmente desde la perspectiva de la satisfacción del estudiante y, por consiguiente, establecen una visión prospectiva y de futuro que se plantea para nuevos proyectos de investigación que puedan ser llevados a cabo conjuntamente con el objeto de contribuir a una calidad educativa.

Capítulo III: Metodología

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, porque se tiene como objeto establecer cómo influye la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes del sexto grado de primaria de la I.E Hildebrando Fuentes N°64721 – 2019, todo a partir del análisis que se realizará a la encuesta formulada a los estudiantes, lo cual permitirá medir los factores que determinen la satisfacción o insatisfacción académica de los estudiantes, utilizando para ello procesos cuantitativos, tal es la encuesta.

Con la presente investigación se pretende describir los fenómenos que generan la satisfacción, así como también la insatisfacción académica en los estudiantes, ello a partir de la calidad educativa impartida por los docentes en la institución y demás factores que lo determinen, a través de la utilización de la encuesta aplicada a los estudiantes, la misma que revelará tales factores y/o condiciones de satisfacción e insatisfacción, ello a través del procesamiento de datos obtenidos de la encuesta aplicada, a través de métodos estadísticos, lo cual permitirá extraer una serie de determinaciones y conclusiones respecto de la investigación, a través de la observación de los fenómenos, sin la manipulación de los mismos. (Hernández y Mendoza, 2018, pp. 6-7)

Mediante el diseño cuantitativo, se podrá determinar numérica y estadísticamente los datos expresados por parte de los estudiantes respecto de la relación de elementos que causan o no la satisfacción académica de los mismos, acorde a la realidad objetiva y obtenida en la encuesta utilizándose el método de medición respectivo. (Hernández, Fernández y Batista 2014, p. 5)

3.2. Alcance de la investigación

La presente investigación tiene un alcance descriptivo, porque a través de ella se va a describir, sin que se realicen manipulaciones a las situaciones presentadas que satisfacen académicamente al estudiante, a través de la encuesta se determinará la calidad educativa de la Institución referida.

Con el alcance descriptivo se recogen los datos respecto de las variables: Calidad Educativa y satisfacción académica, información que será analizada para responder las preguntas vertidas

en la investigación, con lo que se logrará determinar la influencia de la calidad educativa en la satisfacción de los estudiantes.

3.3. Diseño de la investigación

La presente investigación tiene un alcance no experimental, porque no se realizarán manipulaciones a las variables: Calidad Educativa y Satisfacción académica, en tanto que estas van a ser solo observadas, y se describirán los fenómenos como tal, en el contexto natural en el que se presenten, para el estudiante concerniente a la satisfacción de la educación que recibe, los mismos que estarán contenidos en la encuesta realizada a los estudiantes de la Institución Educativa y serán reflejados en los procesamiento de los datos de la encuesta.

De tipo Transversal descriptivo, porque se describirá la influencia de la variable de Calidad Educativa y sobre la variable Satisfacción Académica de los estudiantes en la Institución Educativa, con el objeto de determinar de forma fáctica cómo influye la calidad educativa sobre la satisfacción, lo cual resulta indispensable en la presente investigación.

De similar forma, se describirán los fenómenos y/ o situaciones que establecerá la satisfacción académica o no estudiantil, a partir de la calidad educativa.

3.4. Descripción del ámbito de la investigación

La investigación se llevará a cabo en los ambientes de la I.E Hildebrando Fuentes – N°64721 alma Mater de la Educación Básica Regular específicamente en los salones de 6° Grado de Primaria, la misma que se encuentra ubicada en el Jirón Rímac N° 563 (referencia a dos cuadras de la Plaza Principal) de la Provincia de Atalaya. La mencionada institución, fue creada con Resolución Subregional Directoral N°1144, de fecha 1° de junio de 1989, la misma que fue refrendada por la Dirección Subregional de Educación. En la actualidad, la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N°64721 tiene una infraestructura e instalaciones modernas, gracias a las gestiones realizadas por las principales autoridades de la Provincia. La mencionada Institución cuenta con todos los niveles completos de educación básica regular.

3.5. Variables

3.5.1. Definición conceptual de la(s) variable(s)

Primera Independiente: Calidad Educativa

Según Alarcón (citada por Alcántara, 2018, p. 15) que señaló que la calidad educativa se fija acorde a diversos elementos, sin embargo en esta investigación se determinará la calidad

educativa enfocada principalmente en la satisfacción académica del estudiante como eje fundamental de la investigación, considerando que la misma es primordial, indispensable, para lograr una calidad educativa, porque se concluye con la siguiente definición que la satisfacción académica determina la calidad de educativa impartida por la institución.

Variable Dependiente: Satisfacción académica del estudiante.

Conforme a Álvarez (Sánchez 2018, p.27) que expresa que Satisfacción académica está ligada a instalaciones, equipos y otros aspectos, sin embargo, en esta investigación va ser determinada por el docente enfocado en su capacidad de respuesta, orientación y cortesía que tiene hacia el estudiante, haciendo que este se sienta feliz y motivado por aprender cada día más.

3.6. Delimitaciones

3.6.1 Temática

La presente investigación se efectuará con el sexto grado de primaria con niños que tienen las edades de 11 y 12 años respectivamente. La I. E Hildebrando Fuentes – nivel primario cuenta con tres secciones en el sexto grado, con un total de 90 estudiantes en las mencionadas secciones. Cabe precisar que la Institución es alma mater de la educación, por ser la primera desde el año 1989 en la provincia de Atalaya haciendo una ardua labor dedicada a formar y educar hombres de bien, logrando una trayectoria en el tiempo y teniendo el reconocimiento como alma mater por las distintas instituciones de la región Ucayali.

La institución Hildebrando, forma parte de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL de la Provincia de Atalaya, la misma que tiene la siguiente estructura orgánica:

Dirección: Está a cargo de un funcionario denominado director, con el mayor nivel jerárquico en todo el ámbito de la provincia, el mismo que depende pedagógica y administrativamente de la Dirección Regional de Educación y Gobierno Regional de Ucayali y en el aspecto normativo del Ministerio de Educación.

Control: Estructura que está cargo del OCI-Órgano de Control Institucional, que tiene como prioridad supervisar las acciones de control en la UGEL, ello con la finalidad se efectuó de forma correcta el manejo y/o destino del presupuesto.

Asesoramiento: Conformada por el Área de Planificación y Presupuesto, encargada asignación presupuestaria de la institución y la planificación de recursos y gastos a efectuar.

Apoyo: Integrado por el Oficina de Recursos Humanos, encargada de la contratación docente y personal administrativo en el ámbito de la provincia de Atalaya.

Línea: Está estructurada del Área de Gestión Pedagógica e Institucional que tiene como objeto mejorar la calidad educativa en los programas educativos que se imparten en las diversas instituciones educativas.

La Institución Hildebrando Fuentes, depende pedagógica, administrativa y presupuestalmente de la UGEL – Atalaya y esta a su vez depende del Gobierno Regional de Ucayali y el Ministerio de Educación, respectivamente.

El desarrollo de la investigación en la Institución tantas veces mencionada está centrada en determinar la influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes, ello con la finalidad de determinar los factores que determinan o no su satisfacción, con lo que se contribuiría con la mejora en la calidad educativa que se imparte en la institución, así como también que se tendrá un diagnóstico de factores que no causen satisfacción en los estudiantes, con los cual los docentes podrían revertir situaciones y convertirlas en condiciones favorables, con diálogos empáticos, talleres y clases innovativas y participativas y otros que el docente considere serían acertados para revertir tal insatisfacción de sus estudiantes. Con lo que también este tendrá la satisfacción de haber impartido un conocimiento significativo y que les servirá a sus estudiantes en el desenvolvimiento a lo largo de su vida.

3.6.2. Temporal

El desarrollo de la presente investigación se realizó en los meses de febrero hasta el mes de diciembre del año 2019.

3.6.3. Espacial

La investigación se llevará a cabos en las aulas de la I.E Hildebrando Fuentes – N° 64721, ubicada en el Jirón Rímac N° 563° del Distrito de Raymondi, Provincia Atalaya, Departamento de Ucayali.

3.7. Limitaciones

- Al tiempo y aspectos administrativos con criterio restrictivo y confidencial.
- Escasos trabajos de investigación relacionados a las variables en estudio que permita contrastar sus resultados alcanzados concernientes a los resultados logrados en esta investigación.

- Al aspecto económico para desarrollar el estudio por el costo de los instrumentos.
- Al miedo de los estudiantes de la I.E Hildebrando Fuentes en la aplicación de los instrumentos.
- A la predisposición de la dirección y los docentes de colaborar en la aplicación de los instrumentos.

3.8. Población de estudio

Esta investigación tuvo como población total la cantidad de 90 estudiantes del sexto grado de primaria: 6to A, 6to B y 6to C de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes Educativa N° 64721.

3.9. Tamaño y selección de Muestra

Para la realización del estudio se tomó en cuenta la opinión de la percepción de la calidad en una muestra representativa de 59 estudiantes cursantes del sexto grado de primaria, mediante el muestreo aleatorio probabilístico.

3.10 Técnica

En el presente caso se utilizó la encuesta, la misma que tiene como principal característica la observación, siendo que es vital en este tipo de investigación, puesto que consistió en observar y describir los fenómenos suscitados en la investigación, los mismos que fueron analizados y procesados.

3.11. Instrumento

Se utilizó el instrumento cuestionario para el análisis situacional dirigida a los 59 estudiantes del sexto grado de primaria: 6to A, 6to B y 6to C de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes Educativa N° 64721, el mismo que tuvo como objetivo recoger los datos que determinaron la influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica del estudiante de forma exacta y que se encuentran reflejados en los resultados.

Es menester precisar que en la investigación titulada: La gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui -Ayacucho, de autoría de Alcántara (2018) se aplicó el instrumento de cuestionario a 120 docentes para conocer el nivel de calidad de la educación y el nivel de gestión educativa en una institución educativa.

En este mismo orden de ideas citaremos a Nobario (2018) que en su investigación titulada Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, utilizó el instrumento de encuesta a 114 estudiantes con el objeto de determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda.

En presente investigación se aplicó el instrumento de investigación " encuesta a estudiantes" para medir la calidad educativa

Autor: Paola León

Año: (2019)

Lugar: Atalaya

Objetivo: Determinar la influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica del estudiante

Variable: Calidad educativa

Tiempo de duración: 30 minutos aproximadamente.

Contenido: Se considera un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 12 ítems, la encuesta se mide con una escala 1.-Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4.- De acuerdo, 5.-Totalmente de Acuerdo. correspondiente a la variable calidad educativa, y sus dimensiones en que se divide son: Capacidad de respuesta, a la misma que le corresponden las siguientes preguntas: Se realiza la sesión de clase en el tiempo previsto. El docente cuenta con recursos y materiales suficientes para llevar a cabo su clase. El docente le presta la debida atención. El docente lo motiva seguirse esforzando en aprender.

La Cortesía, se realizaron las siguientes interrogantes: Ha recibido un trato respetuoso del docente. El docente le inspira confianza en el aula. El docente muestra un trato cordial en clase. El docente se muestra dispuesto a ayudarlo a mejorar si está mal en alguna materia.

Competencia personal, se formularon las incógnitas: El docente se encuentra preparado para solucionar situaciones de conflictos en el aula. El docente tiene paciencia para resolver sus dudas. El docente conoce los temas a desarrollar en clase. El docente se prepara para dictar una clase dinámica y fácil de comprender.

Se aplicó el instrumento de investigación "cuestionario para el análisis situacional" para medir la Satisfacción Académica.

Autor: Paola León

Año: (2019)

Lugar: Atalaya

Objetivo: Determinar la influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica del estudiante

Variable: Satisfacción Académica de los estudiantes.

Tiempo de duración: 30 minutos aproximadamente.

Contenido: Se considera un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 08 ítems, la encuesta se mide con una escala 1.-Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4.- De acuerdo, 5.-Totalmente de Acuerdo. Correspondiente a la variable Satisfacción académica del estudiante y sus dimensiones en que se divide son:

Confianza, al respecto se hicieron las siguientes interrogantes: El docente prioriza sus necesidades estudiantiles. Soluciona satisfactoriamente el docente sus dudas. Las clases son dinámicas y fácil de aprender. La enseñanza en clases es buena.

Trato recibido, se formularon las siguientes preguntas: Tus necesidades estudiantiles son atendidas con el desarrollo de las clases. La enseñanza recibida cumplió con tus expectativas y necesidades. Fueron tomadas en cuenta tus necesidades como estudiante. Se interesó el docente por brindarle soluciones a tus problemas estudiantiles.

3.11. Evaluación de Juicio de Expertos

- Es un procedimiento utilizado para la validación y comprobación de la fiabilidad de la presente investigación a cargo de 03 personas con una larga trayectoria en investigaciones de este tipo, reconocidas como expertos en la materia y quienes hicieron la valoración de los 20 Ítems contenidos en el cuestionario, así como también la apreciación global del mismo.

Nivel De Validez Del Instrumento Según Juicio De Expertos

Nº	Apellidos y Nombres	Grado Académico	Promedio de valoración
01	Rojas Mora, Carlos David	Dr.	100%
02	Becerra García, Daniel	Mg.	95%
03	Poma Julca Mendoza, Deisi Mirian	Dr.	95 %
Puntaje final y promedio de valoración			96,7%

Fuente: elaboración propia

Cuadro De Valores De Los Niveles De Validez

Valores	Niveles de validez
91 – 100	Excelente
81 – 90	Muy bueno
71 – 80	Bueno
61 – 70	Regular
51 – 60	Deficiente

Fuente: Elaboración propia

Por lo que concluimos que nuestro instrumento es **EXCELENTE** en cuanto a su validez.

3.12. Confiabilidad del Instrumento

Una vez cumplido el proceso de validación se procedió a aplicar una prueba piloto para su confiabilidad, es decir, según Palella (2012), “se trata de estar al grado en el que las mediciones están libres de las desviaciones producidas por los errores casuales. Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetibilidad (si se repite siempre da el mismo resultado)” (p.176). En tal sentido, la confiabilidad es el grado en el cual un instrumento mide algo en forma consistente. Los resultados obtenidos bajo ciertas condiciones deberían ser los mismos si se volviera a medir el mismo rasgo en condiciones idénticas, es por ello, que se tomó una muestra con similares características a las del objeto de estudio.

De tal forma, se estima la confiabilidad de un instrumento de medición cuando permite determinar que el mismo, mide lo que se quiere medir, aplicado varias veces e indique el mismo resultado. Por ello, para determinarla, se aplicará el método conocido como Coeficiente Alpha de Cronbach, el cual, según Ruiz (2013) “...permite determinar el grado en que puedan estar correlacionados entre si los ítems de un instrumento, además, se considera una confiabilidad de consistencia interna alta, cuando se obtiene un coeficiente que oscila entre 0.81 y 1,0” (p.52). En este sentido, para determinar la confiabilidad del instrumento, se aplicará una prueba piloto a un grupo de cinco (5) sujetos con características similares a los de la muestra de estudio y características equivalentes a la misma, para luego analizar los resultados de las respuestas.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{(N-1) \left[\frac{1 - \sum S^2(Y_i)}{S^2_x} \right]}$$

Dónde:

α	=	Coeficiente de Confiabilidad
N	=	Número de Ítemes
$\sum S^2(Y_i)$	=	Sumatoria de las varianzas por Ítem
S^2_x	=	Varianza total del instrumento

Los resultados se interpretarán de acuerdo con el siguiente cuadro de relación:

Rangos	Coefficiente Alfa
Muy Alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy Baja	0.01 a 0.20

Fuente: Ruiz (2013)

Una vez calculado el indicador con el uso del programa Stats, el mismo arrojó un valor de 0.79; lo que indica que la confiabilidad del instrumento es alta (véase anexo 5).

3.13 Aspectos éticos

Los datos de la presente investigación fueron recogidos y procesados adecuadamente sin ser adulterados, pues son propios del instrumento aplicado; así mismo se respetó la autoría de la información presentada, referenciando a su autor y mencionándolo según las normas APA.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.- Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

Tomando en consideración la aplicación del instrumento a la muestra de estudio, comprendida de 59 estudiantes del 6° Grado de Primaria de la I.E Hildebrando Fuentes – N°64721, ubicada en el Distrito de Raimondi, Provincia de Atalaya, Departamento de Ucayali; se permitió la obtención de los siguientes resultados

Tabla N° 1

Variable: Calidad Educativa

Dimensión: Capacidad de Respuesta

Indicador: Consistencia del Servicio

Valores absolutos (N)						
Respuestas						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo en Desacuerdo	Ni En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
1	4	6	10	13	26	59
2	1	8	5	25	20	59
Valores Porcentuales (%)						
Respuestas						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo en Desacuerdo	Ni En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
1	6.78	10.17	16.95	22.03	44.07	100.00
2	1.69	13.56	8.47	42.37	33.90	100.00

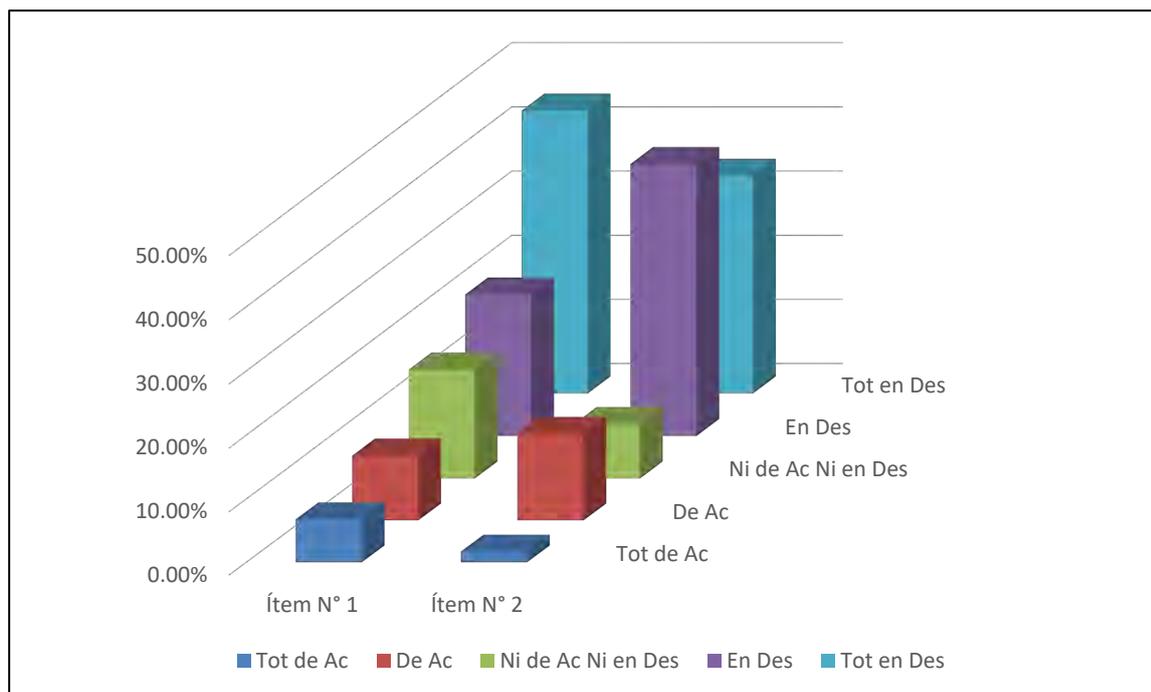


Gráfico N° 1. Representación gráfica de las respuestas en el indicador: Consistencia del Servicio. Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2019.

Respecto a la variable calidad educativa, dimensión capacidad de respuesta, indicador consistencia del servicio, se preguntó a los encuestados si se realizó la sesión de clases en el tiempo previsto, a lo que el 6.78% respondió estar totalmente de acuerdo, 10.17% de acuerdo, 16.95% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 22.03% en desacuerdo y 44.07% totalmente en desacuerdo; asimismo, respecto a si consideraban que el docente cuenta con recursos y materiales suficientes para llevar a cabo su clase, el 1.69% manifestó estar totalmente de acuerdo, 13.56% de acuerdo, 8.47% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 42.37% en desacuerdo y 33.90% totalmente en desacuerdo.

Los resultados precedentes demuestran que desde la perspectiva de los estudiantes los docentes no realizan la praxis educativa de forma organizada en función a tiempo y disposición de materiales adecuados para la misma; con lo cual la hace en cierta medida inconsistente el proceso educativo, por cuanto el mismo no se rige en función a los criterios de planificación preestablecidos; así como tampoco dispone de los elementos didácticos materiales tangibles e intangibles que reforzarían el esfuerzo del docente por impartir conocimientos.

Siendo la educación un servicio, debido a su naturaleza inmaterial, la misma está supeditada a la evaluación que de esta tiene el estudiante una vez que se ha sucedido el proceso de enseñanza y es medida en función al aprendizaje recibido; lo cual estará relacionado con la disposición de

las herramientas, equipos y procesos que se utilizan para el desarrollo de la actividad formativa, lo cual se relaciona con el concepto de Lovelock (citado por Villalba, 2013 p. 56), cuando se refiere a que la percepción de la consistencia del servicio (en este caso del proceso educativo) ocurre una vez que éste es ejecutado.

Tabla N° 2

Variable: Calidad Educativa

Dimensión: Capacidad de Respuesta

Indicador: Seguridad

Valores absolutos (N)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
3	2	3	13	23	18	59
4	0	7	10	23	19	59

Valores Porcentuales (%)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
3	3.39	5.08	22.03	38.98	30.51	100.00
4	0.00	11.86	16.95	38.98	32.20	100.00

Fuente: Elaboración Propia

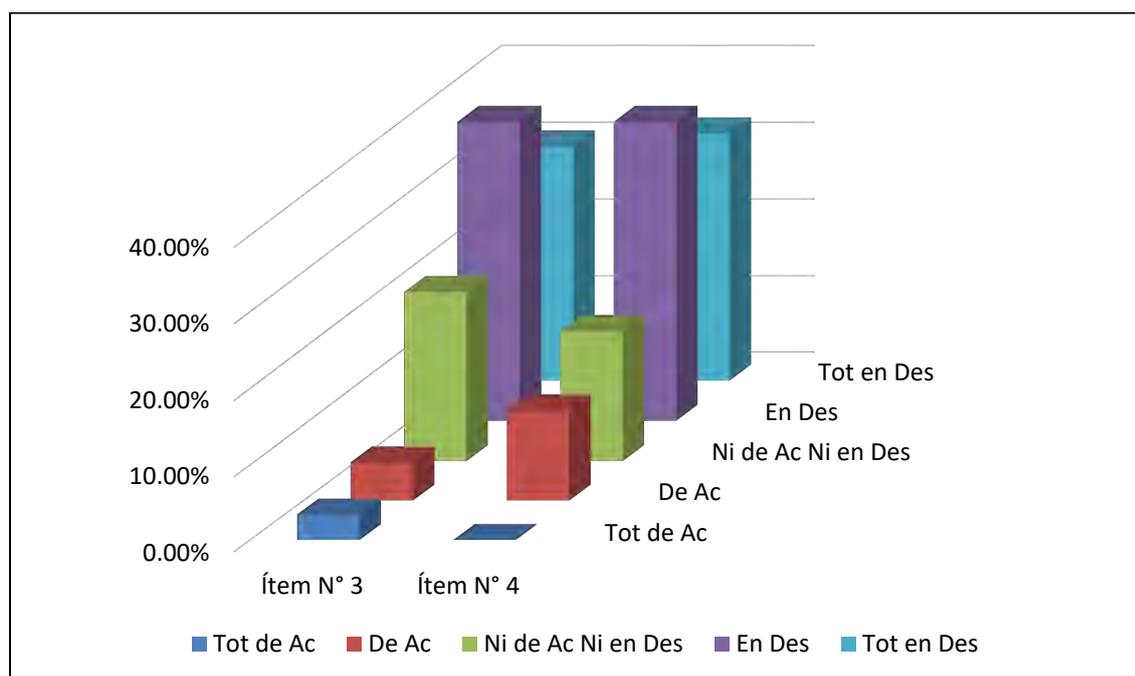


Gráfico N° 2. Representación gráfica de las respuestas en el indicador: Seguridad. Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2019.

Al considerar la variable calidad educativa, dimensión capacidad de respuesta, indicador seguridad, se preguntó a los encuestados si el docente le informa sobre la clase y le presta la debida atención a sus requerimientos, a lo que el 3.39% respondió estar totalmente de acuerdo,

5.08% de acuerdo, 22.03% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38.98% en desacuerdo y 30.51% totalmente en desacuerdo; asimismo, respecto a si el docente lo motiva a seguir esforzándose en aprender, el 11.86% manifestó estar de acuerdo, 16.95% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38.98% en desacuerdo y 32.20% totalmente en desacuerdo.

Al considerar los resultados anteriores, que se relacionan con la actitud del docente en su condición de ejecutor del proceso educativo y la seguridad que ésta genera en los estudiantes, puede notarse que la disposición del mismo no es la más adecuada, con lo cual es de suponerse que los discentes no logran percibir por derivación de la participación del profesor un ambiente adecuado para el desarrollo efectivo de sus competencias académicas; por cuanto al momento en que no existe la conexión psicológica adecuada entre ambos, se puede llegar a percibir una sensación de inseguridad, lo que disminuye la efectividad de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Es de destacar entonces, en función a lo reflejado en las respuestas, que tomando en consideración lo señalado por Grupo EDURISC (2012, p. 31) el nivel de influencia derivado por parte del docente hacia los estudiantes durante el proceso académico, no está generando en él la necesaria sensación de seguridad personal que requiere y que busca el sistema educativo, a través de la adquisición efectiva de conocimiento útil para su desempeño en la vida.

Tabla N° 3
Variable: Calidad Educativa
Dimensión: Cortesía
Indicador: Trato Personal

Valores absolutos (N)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
5	36	6	9	2	6	59
6	7	10	32	9	1	59

Valores Porcentuales (%)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
5	61.02	10.17	15.25	3.39	10.17	100.00
6	11.86	16.95	54.24	15.25	1.69	100.00

Fuente: Elaboración Propia

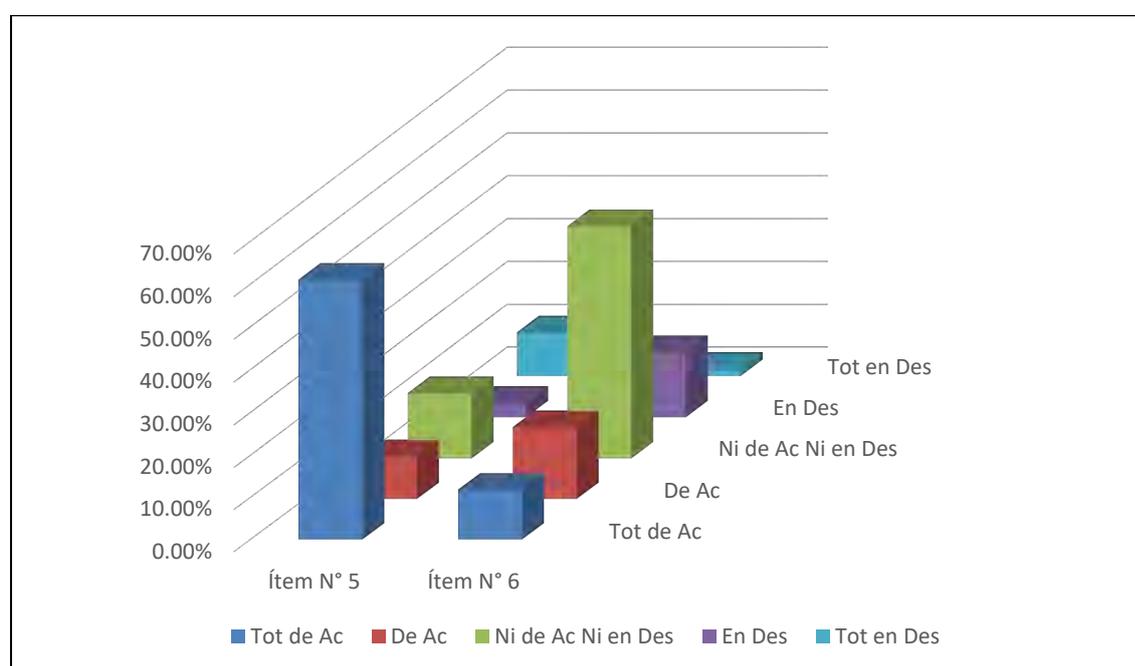


Gráfico N° 3. Representación gráfica de las respuestas en el indicador: Trato Personal.
Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2019.

En función a la variable calidad educativa, dimensión cortesía, indicador trato personal, se preguntó a los encuestados si ha recibido un trato respetuoso de parte del docente, a lo que el 61.02% respondió estar totalmente de acuerdo, 10.17% de acuerdo, 15.25% ni de acuerdo ni

en desacuerdo, 3.39% en desacuerdo y 10.17% totalmente en desacuerdo; de manera similar, en referencia a si el docente le inspira confianza, el 11.86% manifestó estar totalmente de acuerdo, 16.95% de acuerdo, 54.24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15.25% en desacuerdo y 1.69% totalmente en desacuerdo.

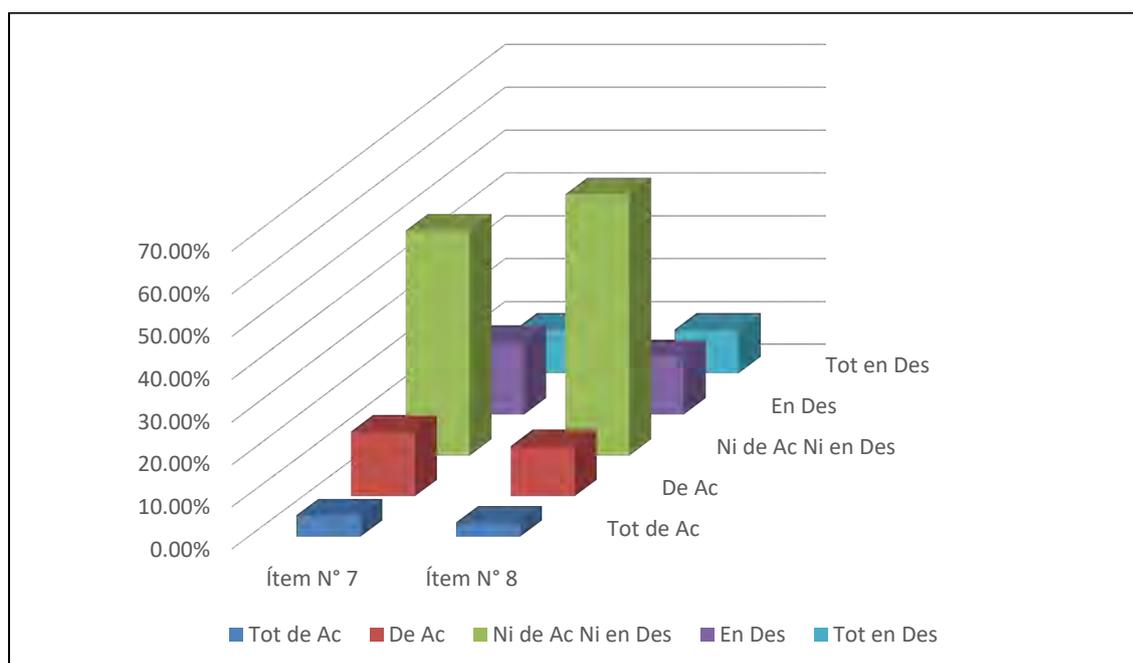
Los resultados previos permiten reconocer que los docentes de la institución se muestran respetuosos en su interacción con los estudiantes, sin embargo, dicho proceso de socialización se podría considerar como distante y poco afectivo en función al logro de una conexión que le permita al estudiante confiar en su profesor. Es de destacar que esta actitud pudiera estar relacionada tanto con la ausencia de elementos motivacionales por parte del docente, así como también a la falta de estímulo que le genera laborar con limitaciones materiales para el desarrollo efectivo de su función académica; condiciones que afectan en alto grado la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Ello tiene correspondencia a lo señalado por Barudy (Citado por Vega 2017, p. 20), quien resalta que el trato personal es una condición de tipo social cuyo efecto es integral en función no sólo a la manera como la persona que recibe el mismo percibe a quien lo manifiesta sino que afecta el ambiente en general y, por ende la disposición a acrecentar la interacción entre las dos personas que se relacionan; en este caso el docente y el alumno, observándose pues que las condiciones no son las más adecuadas.

Cuadro N° 4**Variable:** Calidad Educativa**Dimensión:** Cortesía**Indicador:** Amabilidad

Valores absolutos (N)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
7	3	9	31	10	6	59
8	2	7	36	8	6	59

Valores Porcentuales (%)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
7	5.08	15.25	52.54	16.95	10.17	100.00
8	3.39	11.86	61.02	13.56	10.17	100.00

Fuente: Elaboración Propia**Gráfico N° 4. Representación gráfica de las respuestas en el indicador: Amabilidad.**

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2019.

Al hacer referencia a la variable calidad educativa, dimensión cortesía, indicador amabilidad, se preguntó a los encuestados si el docente muestra un trato cordial en clase, a lo que el 5.08% respondió estar totalmente de acuerdo, 15.25% de acuerdo, 52.54% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16.95% en desacuerdo y 10.17% totalmente en desacuerdo; de manera similar, en

referencia a si el docente se muestra dispuesto a ayudarlo a mejorar si está mal en alguna materia, el 3.39% manifestó estar totalmente de acuerdo, 11.86% de acuerdo, 61.02% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.56% en desacuerdo y 10.17% totalmente en desacuerdo.

Las respuestas suministradas por los estudiantes en el apartado precedente permiten evidenciar que la disposición de los docentes a ser amables con los estudiantes no es un factor relevante, por cuanto, pareciera serles indiferente el trato y la calidad del mismo, que deben manifestar hacia sus estudiantes, lo que incide en la percepción de éstos respecto a la calidad del proceso educativo y por ende a la motivación a aprovechar el mismo al máximo. Es de destacar que esta conducta pudiera estar asociada a lo mencionado en el análisis precedente, cuando se establece que el desánimo del docente obedece a la ausencia de elementos motivadores que lo induzcan a alcanzar un mayor nivel de efectividad en el desarrollo de sus funciones académicas. Esta condición se relaciona con lo señalado por Torres (2015), quien describe la importancia de la amabilidad como rasgo de la personalidad de los individuos y la influencia de ésta en el proceso de interacción social; siendo ello un condicionante para la calidad del mismo, por cuanto en la medida en que la persona es más amable, consigue una valoración mucho más positiva de la relación por parte persona con la que interactúa, con lo cual se refuerza en gran medida el proceso de socialización, condición que no se presenta en este caso por parte del docente, al considerar las respuestas de los estudiantes consultados.

Tabla N° 5

Variable: Calidad Educativa

Dimensión: Competencia Personal

Indicador: Personalidad

Valores absolutos (N)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
9	2	15	23	16	3	59
10	2	13	28	12	4	59

Valores Porcentuales (%)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
9	3.39	25.42	38.98	27.12	5.08	100.00
10	3.39	22.03	47.46	20.34	6.78	100.00

Fuente: Elaboración Propia

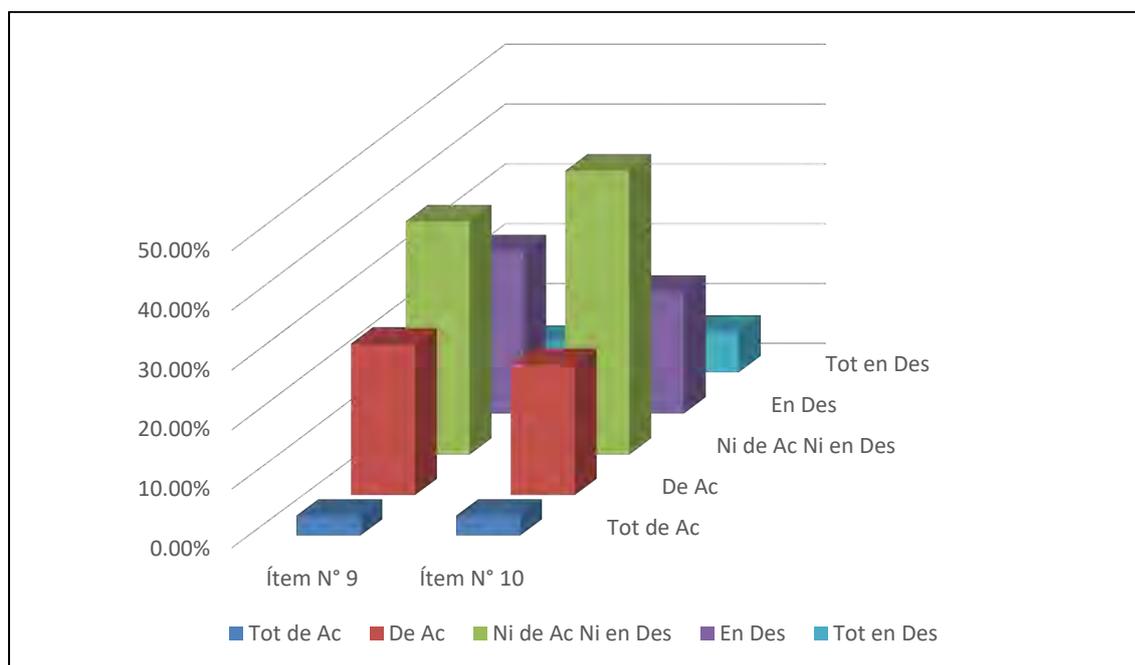


Gráfico N° 5. Representación gráfica de las respuestas en el indicador: Personalidad.

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2019.

Al evaluar la variable calidad educativa, dimensión competencia personal, indicador personalidad, se preguntó a los encuestados si los docentes se encuentran preparados para solucionar situaciones de conflicto en el aula, a lo que el 3.39% dijo estar totalmente de

acuerdo, 25.42% de acuerdo, 38.98% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27.12% en desacuerdo y 5.08% totalmente en desacuerdo; de manera similar, en referencia a si consideraban que el docente era paciente, el 3.39% manifestó estar totalmente de acuerdo, 22.03% de acuerdo, 47.46% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20.34% en desacuerdo y 6.08% totalmente en desacuerdo.

Al referir las respuestas suministradas por los encuestados en el indicador personalidad, se evidencia que los docentes asumen una postura totalmente neutra respecto a su rol como líder dentro del aula; por cuanto desde las perspectivas de los estudiantes pareciera serle indiferente lo que ocurra en el aula en función a las situaciones conflictivas, así como a su postura de interés frente a los estudiantes y los procesos de interacción social que se suscitan en el salón de clases; siendo esta actitud una condición que aminora significativamente la percepción de los estudiantes respecto a la personalidad de influencia del docente dentro del proceso educativo; disminuyendo la posibilidad de que motivar en ellos el deseo de superación y formación personal.

Ones, Viswesvaran y Dilchert (citados por Merlyn, M., Vidal, C., Cabezas, C., Orbe, C., y Riera, W., 2018 p. 338) hacen referencia a la importancia que tiene la personalidad como condición para el reforzamiento efectivo de las relaciones humanas, por cuanto al momento en que éstas se manifiestan se producen condiciones específicas que permiten al individuo influir sobre los demás positiva o negativamente según sea la percepción que proyecte hacia los demás; condición que en función a los argumentos precedentes no se hace presente en el contexto de la relación docente – estudiantes, por cuanto el primero no manifiesta un interés particular en influir sobre los segundos, con lo cual se afecta la calidad del proceso educativo en general.

Tabla N° 6

Variable: Calidad Educativa

Dimensión: Competencia Personal

Indicador: Experiencia Laboral

Valores absolutos (N)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
11	9	21	17	9	3	59
12	4	14	18	16	7	59

Valores Porcentuales (%)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
11	15.25	35.29	28.81	15.25	5.08	100.00
12	6.78	23.73	30.51	27.12	11.86	100.00

Fuente: Elaboración Propia

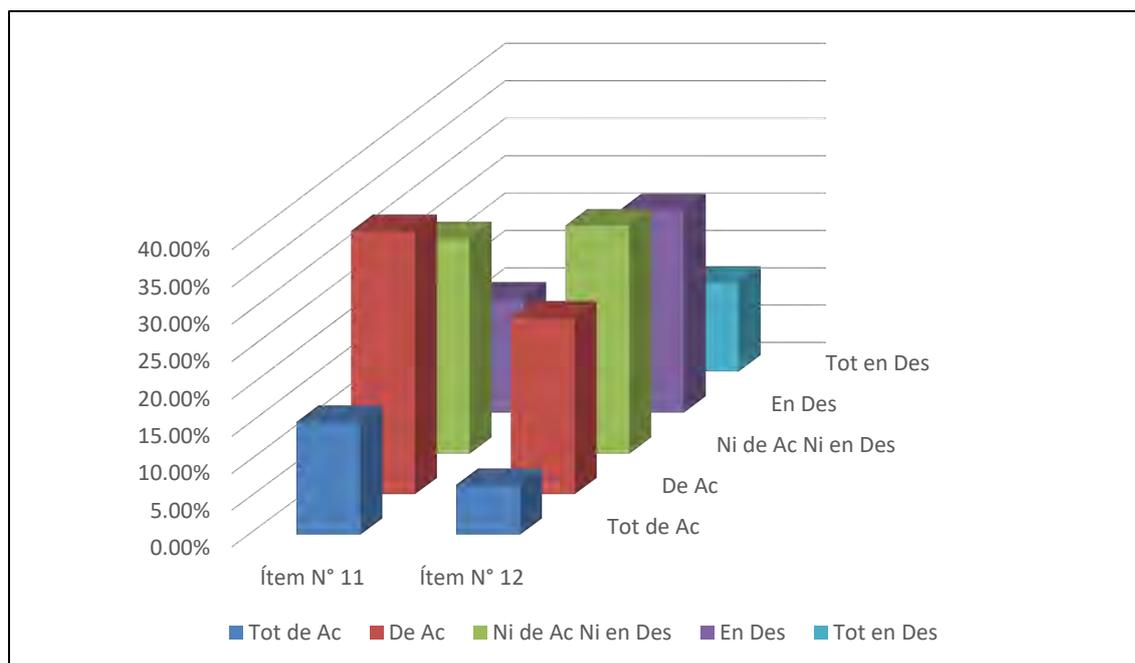


Gráfico N° 6. Representación gráfica de las respuestas en el indicador: Experiencia Laboral. Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2019.

Respecto a la variable calidad educativa, dimensión competencia personal, indicador experiencia laboral, se preguntó a los encuestados si el docente conoce su tema en clase, a lo que el 15.25% respondió estar totalmente de acuerdo, 35.59% de acuerdo, 28.81% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15.25% en desacuerdo y 5.08% totalmente en desacuerdo; asimismo,

respecto a si consideraban que el docente se encuentra preparado para dar clase, el 6.78% manifestó estar totalmente de acuerdo, 23.73% de acuerdo, 30.51% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27.12% en desacuerdo y 11.86% totalmente en desacuerdo.

En lo referente a las respuestas suministradas por los estudiantes respecto a la experiencia laboral de los docentes; se puede constatar que los primeros reconocen las capacidades intelectuales y aptitudinales de sus docentes para ejercer la labor de la docencia; sin embargo, pareciera que aunque disponen del bagaje de conocimientos necesarios para esta función, en consideración a los diversos cursos que se imparten en la institución educativa, no se nota la capacidad ni la disposición de éstos para desarrollarlos.

Esta condición pudiera estar asociada a lo señalado por Bruni y otros (2008) referente a que los docentes de los medios rurales son los menos capacitados para el desempeño de sus funciones educativas; por cuanto los requerimientos en estos ámbitos son mayores y los profesionales mejor formados y con condiciones ideales para el desempeño se ubican principalmente en centros urbanos en donde las condiciones de vida son mucho más aceptables; siendo ésta la realidad vivida en la institución del estudio, la cual a pesar de estar ubicada en un centro urbano, como lo es Atalaya, es eminentemente provincial, con lo cual las condiciones de vida son menos atractivas que las que ofrecen las ciudades principales de la región y del país; induciendo a que los docentes mejor capacitados migren a esas zonas, limitando a la provincia de Atalaya su presencia y ejercicio laboral.

Tabla N° 7

Variable: Satisfacción Académica del Estudiante

Dimensión: Confianza

Indicador: Necesidad

Valores absolutos (N)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
13	1	4	10	16	28	59
14	2	5	6	20	26	59

Valores Porcentuales (%)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
13	1.69	6.78	16.95	27.12	47.46	100.00
14	3.39	8.47	10.17	33.90	44.07	100.00

Fuente: Elaboración Propia

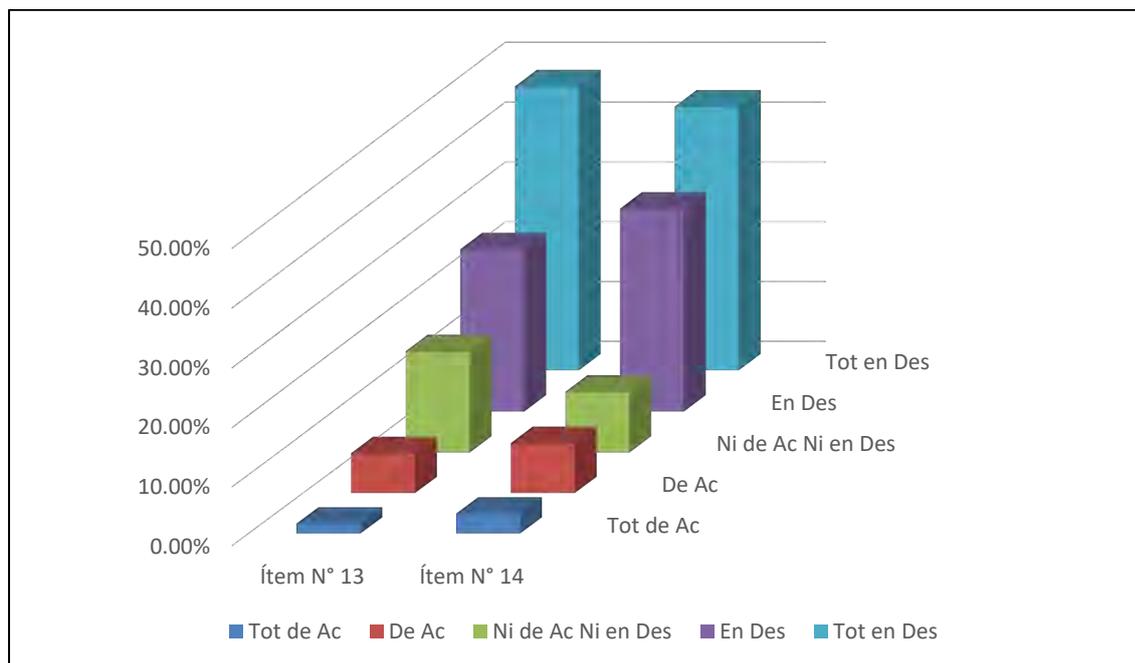


Gráfico N° 7. Representación gráfica de las respuestas en el indicador: Necesidad. Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2019.

Al considerar la variable satisfacción académica del estudiante, dimensión confianza, indicador necesidad, se preguntó a los encuestados si el docente prioriza sus acciones considerando las necesidades de sus estudiantes, a lo que el 1.69% respondió estar totalmente de acuerdo, 6.78%

de acuerdo, 16.95% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27.12% en desacuerdo y 47.46% totalmente en desacuerdo; asimismo, respecto a si el docente aclara satisfactoriamente las dudas de sus estudiantes, el 3.39% manifestó estar totalmente de acuerdo, 8.47% de acuerdo, 10.17% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 33.90% en desacuerdo y 44.07% totalmente en desacuerdo.

Los resultados anteriores demuestran que el docente no se orienta a desempeñar su rol de formador en consideración a las necesidades manifiestas de sus estudiantes, sino que, de acuerdo a lo que éstos señalan con sus respuestas, se ata al contenido programático y lo desarrolla sin tener en consideración los requerimientos de los estudiantes ni ocupándose de aclarar las posibles dudas que ellos tengan o que surjan del proceso mismo.

Aranda (2015) refiere al momento en que señala que el docente debe percibir cuáles son las necesidades de los estudiantes y en función de éstas adaptar los procesos de enseñanza y aprendizaje de manera tal que se logren las condiciones ideales de captación de conocimientos útiles de acuerdo a la programación académica de los cursos; lo que exige de éste una interacción mucho más compleja que requiere de comunicación integral y de evaluación permanente para justar estratégicamente las acciones en el aula; condición que tampoco se presenta en este caso, de acuerdo a lo manifestado por los estudiantes encuestados y que influye negativamente en el grado de satisfacción de los mismos.

Tabla N° 8

Variable: Satisfacción Académica del Estudiante

Dimensión: Confianza

Indicador: Valoración de la Enseñanza

Valores absolutos (N)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
15	5	7	10	17	20	59
16	5	6	9	17	22	59

Valores Porcentuales (%)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
15	8.47	11.86	16.95	28.81	33.90	100.00
16	8.47	10.17	15.25	28.81	37.29	100.00

Fuente: Elaboración Propia

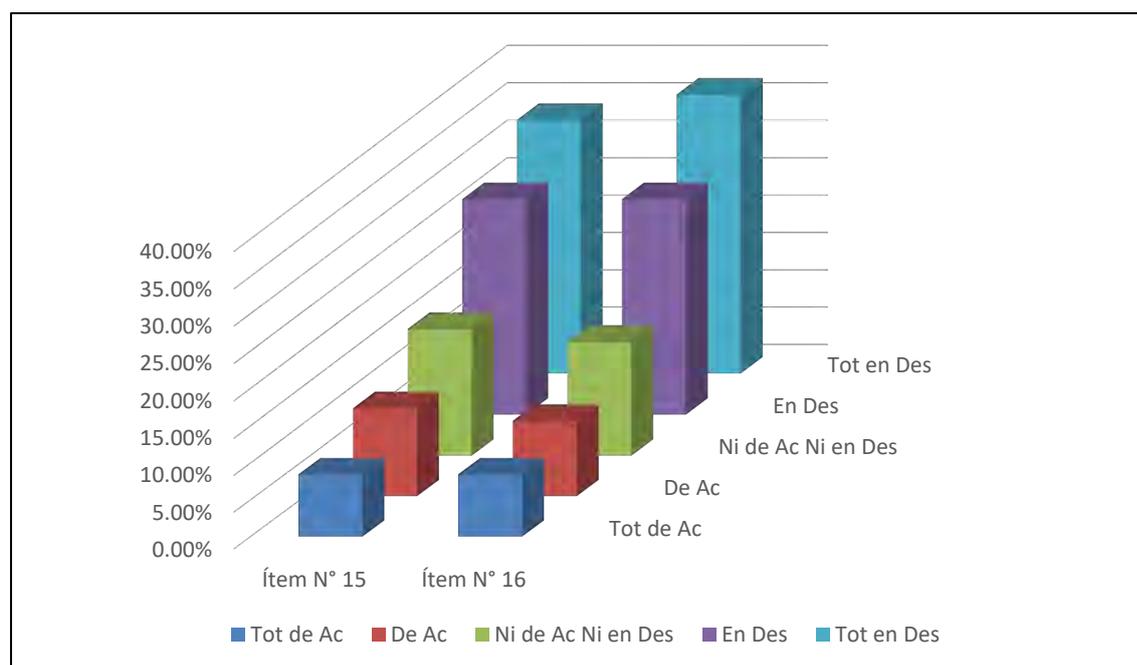


Gráfico N° 8. Representación gráfica de las respuestas en el indicador: Valoración de la Enseñanza. Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2019.

En función a la variable satisfacción académica del estudiante, dimensión confianza, indicador valoración de la enseñanza, se preguntó a los encuestados si cree que las clases impartidas son dinámicas y divertidas, a lo que el 8.47% respondió estar totalmente de acuerdo, 11.86% de

acuerdo, 16.95% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 28.81% en desacuerdo y 33.90% totalmente en desacuerdo; de manera similar, en referencia a si considera que la enseñanza aprendida en clase fue buena, el 8.47% manifestó estar totalmente de acuerdo, 10.17% de acuerdo, 15.25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 28.81% en desacuerdo y 37.29% totalmente en desacuerdo.

En función a los resultados anteriores, vale resaltar la escasa valoración y relevancia que manifiestan los estudiantes en torno a la enseñanza recibida, la cual califican de poco dinámica y divertida, así como no considerarla como buena; lo cual pudiera estar asociado al hecho que los docentes desarrollan las actividades académicas mediante estrategias y didácticas tradicionales, las cuales resultan ser monótonas y poco atractivas para los jóvenes en la actualidad, quienes a través del uso del Smartphone y de las redes sociales se desenvuelven en planos mucho más interactivos con lo que la modalidad de enseñanza discursiva tradicional no les atrae; por otro lado y asociado con los resultados precedentes, la falta de motivación por parte de los docentes para orientar mejores y más efectivas prácticas en el aula es otro factor que no motiva a los estudiantes y que inducen a una percepción negativa del valor de lo enseñado y poco aprendido.

Herrera (2013) hace referencia a este indicador de satisfacción en el marco de los procesos académicos, enfatizando la necesidad de que el docente considere esta condición al momento de desempeñar su función académica; por cuanto ello le permitiría desarrollar acciones mucho más efectivas alineadas a los intereses de los estudiantes, lo que haría mucho más atractivo el proceso educativo; ante lo cual debe desarrollar estrategias y didácticas que le permitan despertar el interés de parte de los mismos; situación que, de acuerdo a lo demostrado en los resultados obtenidos no se materializa en este caso de estudio.

Tabla N° 9

Variable: Satisfacción Académica del Estudiante

Dimensión: Trato Recibido

Indicador: Buen Servicio

Valores absolutos (N)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
17	3	8	8	22	18	59
18	3	7	13	22	14	59

Valores Porcentuales (%)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
17	5.08	13.56	13.56	37.29	30.51	100.00
18	5.08	11.86	22.03	37.29	23.73	100.00

Fuente: Elaboración Propia

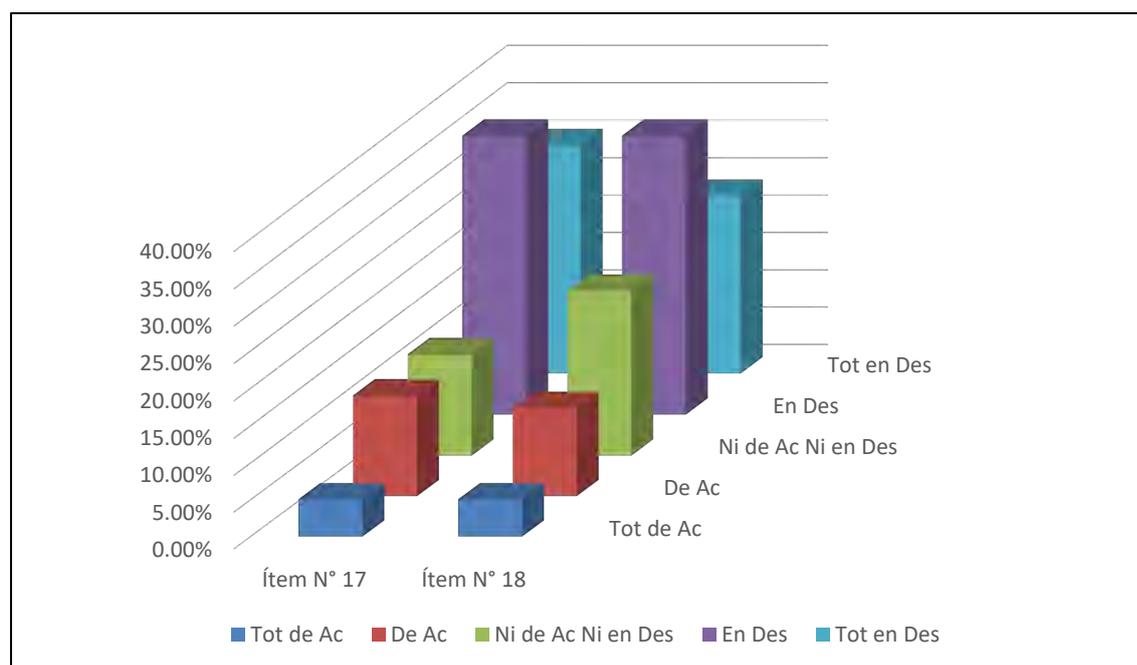


Gráfico N° 9. Representación gráfica de las respuestas en el indicador: Buen Servicio.

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2019.

Al hacer referencia a la variable satisfacción académica del estudiante, dimensión trato recibido, indicador buen servicio, se preguntó a los encuestados si considera que sus necesidades estudiantiles fueron atendidas en el aula, a lo que el 5.08% respondió estar totalmente de acuerdo, 13.56% de acuerdo, 13.56% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 37.29% en

desacuerdo y 30.51% totalmente en desacuerdo; de manera similar, en referencia a si la enseñanza recibida cumplió con sus expectativas y necesidades, el 5.08% manifestó estar totalmente de acuerdo, 11.86% de acuerdo, 22.03% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 37.29% en desacuerdo y 23.73% totalmente en desacuerdo.

Los resultados anteriores permiten evidenciar que los encuestados consideraron como negativa la manera en que fueron atendidas sus necesidades en el aula y la forma en que se produjo el proceso educativo en consideración a sus expectativas y necesidades; las razones descansan principalmente en las caracterizaciones descritas en los análisis anteriores, en donde se ha podido constatar que la falta de recursos adecuados, la ausencia de motivación por parte de los docentes y la aplicación de didácticas y estrategias de enseñanza tradicionales, monótonas y repetitivas, hacen que los estudiantes se manifiesten insatisfechos y consideren que el trato recibido no fue el mejor.

Considerando lo referido anteriormente y comparándolo con lo señalado por Cueva (2017) pareciera que el mejoramiento continuo que se espera se desarrolle en las instituciones educativas públicas locales no fuera el mejor; por cuanto la visión de la institución ideal y del docente motivado y proactivo no es la que precisamente se evidencia con los resultados del presente estudio.

Tabla N° 10

Variable: Satisfacción Académica del Estudiante

Dimensión: Trato Recibido

Indicador: Percepción

Valores absolutos (N)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
19	5	10	9	22	13	59
20	8	7	10	23	11	59

Valores Porcentuales (%)						
RESPUESTAS						
Ítem	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	TOTAL
19	8.47	16.95	15.25	37.29	22.03	100.00
20	13.56	11.86	16.95	38.98	18.64	100.00

Fuente: Elaboración Propia

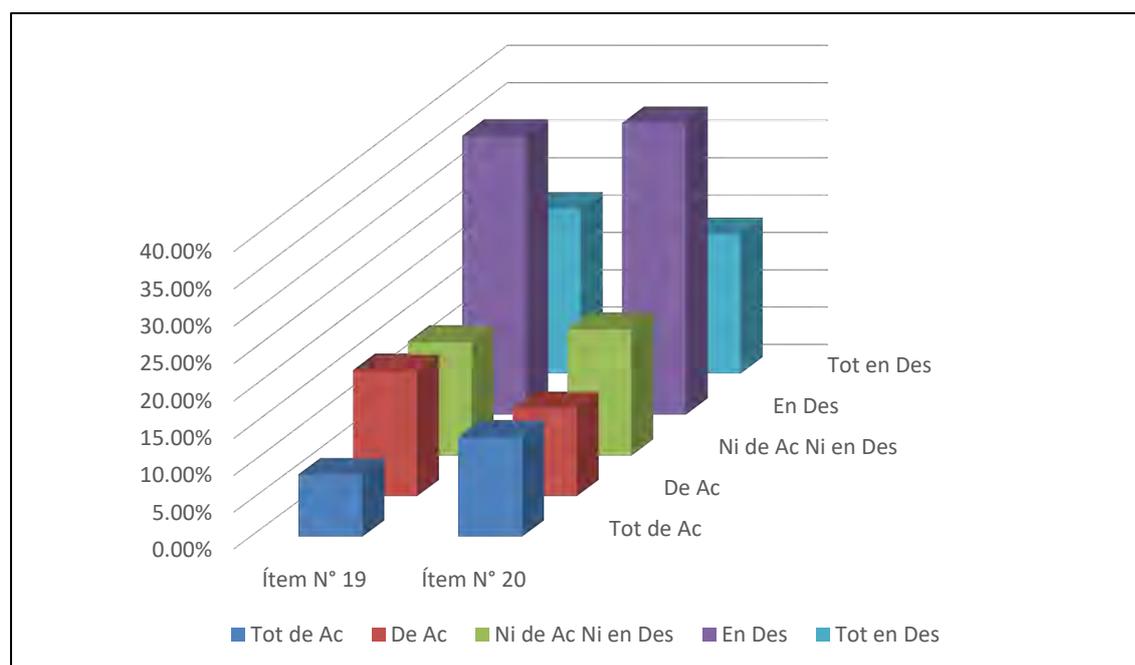


Gráfico N°10. Representación gráfica de las respuestas en el indicador: Trato recibido.

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los estudiantes en el 2019.

Por último, al evaluar la variable satisfacción académica del estudiante, dimensión trato recibido, indicador percepción, se preguntó a los encuestados si en el desarrollo de las clases impartidas se tomaron en cuenta sus necesidades como estudiante, a lo que el 8.47% dijo estar totalmente de acuerdo, 16.95% de acuerdo, 15.25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 37.29% en

desacuerdo y 22.03% totalmente en desacuerdo; de manera similar, en referencia a si a nivel de la institución educativa se interesan por brindarle soluciones a sus problemas estudiantiles, el 13.56% manifestó estar totalmente de acuerdo, 11.86% de acuerdo, 16.95% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38.98% en desacuerdo y 18.64% totalmente en desacuerdo.

Los resultados precedentes permiten reconocer que la percepción del trato recibido por los estudiantes en el marco del proceso educativo dista de ser el ideal; por cuanto los mismos manifiestan que no fueron tomadas en consideración sus necesidades como estudiantes y que no perciben el interés de la institución educativa de resolver sus problemas en este contexto. Las razones, como ya se ha explicado en los párrafos precedentes, se relacionan con el desarrollo de un sistema educativo que ofrece servicios deficientes en función a la disposición de recursos didácticos adecuados y a discursos motivadores que induzcan en el alumno el deseo de aprender.

Como lo señala Valera (2012) esta percepción que manifiesta el estudiante es el elemento motivador que le permitirá conducir acciones positivas en torno a la obtención de conocimientos significativos para la vida y para su desarrollo personal y profesional; con lo cual oriente una posibilidad de crecimiento y desarrollo intelectual a partir de la educación secundaria, condición que, como se muestra en los resultados obtenidos, en este caso no ocurre.

Prueba Inferencial

A los fines de comprobar la hipótesis desde un punto de vista estadístico se hizo la prueba de Chi Cuadrado, para lo cual se estableció un criterio de valoración de las opiniones en función al valor promedio de las opiniones para las dos variables, obteniéndose el siguiente cuadro de doble entrada:

Tabla N° 11
Distribución de Frecuencias Calidad Educativa Vs Satisfacción Académica del Estudiante

		Frecuencias		
		Calidad Educativa		
		Alta Calidad	Baja Calidad	Total
Nivel de Satisfacción	Satisfecho	2	12	14
	Insatisfecho	12	33	45
	Total	14	45	59
		Porcentaje		
		Calidad Educativa		
		Alta Calidad	Baja Calidad	Total
Nivel de Satisfacción	Satisfecho	3,4%	20,3%	23,7%
	Insatisfecho	20,3%	55,9%	76,3%
	Total	23,7%	76,3%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Obteniéndose el valor del Chi Cuadrado (Véase anexo 6), que arrojó un valor de 0.35; se puede afirmar que hay una probabilidad menor del 90% de que haya asociación estadística entre las variables Calidad Educativa y Satisfacción Académica del Estudiante.

Capítulo IV

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Primero. - La prueba de la hipótesis general constata que existe una alta influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes, demostrándose que, con una enseñanza de excelencia que cumpla con los estándares de calidad, más satisfechos se encontraron los estudiantes.

Segundo. - Las pruebas de las hipótesis específicas evidencian también de manera particular que existe una alta influencia de la Capacidad de respuesta en la satisfacción académica, las mismas que se relacionan con la actitud del docente en su condición de ejecutor del proceso educativo y la seguridad que ésta genera en los estudiantes, puede notarse que la disposición del mismo no es la más adecuada.

Tercero. - La prueba de hipótesis evidenció además que existe influencia de la cortesía en la satisfacción académica de los estudiantes, los resultados permiten reconocer que los docentes de la institución se muestran respetuosos en su interacción con los estudiantes, sin embargo, dicho proceso de socialización se podría considerar como distante y poco afectivo en función al logro de una conexión que le permita al estudiante confiar en su profesor, observándose que las condiciones no son las más adecuadas.

Cuarto. - La prueba de hipótesis demostró que existe influencia de la competencia personal en la satisfacción académica de los estudiantes, evidenciándose que los docentes asumen una postura totalmente neutra respecto a su rol como líder dentro del aula; por cuanto desde las perspectivas de los estudiantes pareciera serle indiferente lo que ocurra en el aula en función a las situaciones conflictivas, así como a su postura de interés frente a los estudiantes y los procesos de interacción social.

Recomendaciones

Primero. – Para lograr la satisfacción de los estudiantes, resulta indispensable incrementar y obtener una calidad en los servicios educativos. Estos progresos deberán estar relacionadas con infraestructura, dotación logística, pedagogía de calidad y profesionales idóneos. Será necesario además ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante para cumplir con las expectativas de los estudiantes. Debe mejorarse la disposición de ayudar a los estudiantes y proveerlos de un servicio rápido y se debe mejorar mediante programas de capacitación la atención personalizada.

Segundo. – De la evidencia obtenida, se desprende que la capacidad respuesta del docente influye significativamente en la satisfacción en los estudiantes, por lo que resulta indispensable diseñar y poner en práctica programas de capacitación que estén orientados a la importancia de una respuesta inmediata y la predisponían para hacerlo, lo cual genera seguridad y por ende satisfacción.

Tercero. – Con relación a la cortesía, esta es vital en la satisfacción, porque está relacionado con debido cuidado y atenciones por parte del docente en su interacción diario con el estudiante, en este extremo se propone que se realicen clases tutoriales y motivacionales dirigidas a docentes, con el objeto de cultivar docentes corteses, simpáticos, solidarios y con predisposición ayudar sus estudiantes en su proceso de aprendizaje.

Cuarto. – Se demostró que la competencia personal juega un papel fundamental en la satisfacción académica de los estudiantes, dado que los docentes asumen una postura totalmente neutra, respecto del aprendizaje de sus estudiantes; en este aspecto se propone la implementación de directrices normativas direccionadas a que el docente se preocupe que sus estudiantes aprendan, buscando la mejor forma de que lo hagan, entendiendo que no todos aprenden de la misma manera, Así como también la capacitación constante, concerniente al desarrollo de sus habilidades cognitivas y pedagógicas.

Referencias bibliográficas

- Alcántara, M. (2018). *La gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui -Ayacucho, 2018*. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22363>
- Álvarez, C. (2015). *Planificación para la Comprensión; Un Estudio Cuasi Experimental*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile.
Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137533>
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Aranda, E. (2015). *Detección, derivación y abordaje de las necesidades educativas especiales en infantil: caso real*. (Tesis de Maestría). Universidad Internacional de la Rioja. Recuperada de <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/3223/ARANDA%20MORA%2C%20EDURNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barros, M. (2011). *La cortesía valorizada en la valoración coloquial española: Estudio Pragmalingüístico*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada.
Recuperada de <https://hera.ugr.es/tesisugr/19835851.pdf>
- Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de San Marcos.
Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6132>
- Bernal, J., Lauretti, P., y Agreda, M. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia. *Multiciencias*, 16 (3), 301-306.
Recuperada de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90453464009.pdf>
- Bernal, D., Martínez, M. y Parra, A. (2015). *Investigación documental sobre Calidad de la Educación en Instituciones Educativas*. (Tesis de Maestría). Universidad Santo Tomás.

Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/dc7d/581678cb572a5794ba7518ee2eb817348e46.pdf>

Bruni, J., Aguirre, N., Murillo, J., Díaz, H., y Barrios, M. (2008). *Una mejor educación para una mejor sociedad*. Madrid, España: Federación Internacional de Fe y Alegría.

Bustos, J y Arbolea, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>

Chipana, M. (2015). *Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro*. (Tesis doctoral). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/276>

Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República*. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo.

Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8936>

Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica*. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo.

Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti*. (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos.

Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4994/Chuque_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, A., Orduña, M. y Álvarez, J., (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de Negocios* 15(30): 259-278.

Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/de22/65e41579930833867bd26bc069842d3d9f7c.pdf>

Díaz, S. (2017). *Calidad de la Gestión Educativa en el Marco del Proceso de la Acreditación, en las Instituciones Educativas Estatales Nivel Secundaria, Zona Urbana Distrito de Iquitos*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Recuperado de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4710/Selva_Tesis_Maestr%C3%ADa_2017.pdf

Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara – Ayacucho*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1355>

García, Y. (2017). *El acompañamiento pedagógico y la calidad educativa en la institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre del nivel secundario en el Distrito de Yamango UGEL Morropón*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

García-Ruiz, R., y Castro, A. (2012). La formación permanente del profesorado basada en competencias. Estudio exploratorio de la percepción del profesorado de Educación Infantil y Primaria. *Educativo Siglo XXI*, 30(1), 297-322.

Gutiérrez, D. (2014). *Análisis Comparativo de Políticas Públicas para las TIC en la Educación de Chile y Finlandia*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile.

Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/130425>

Guzmán, C., y Saucedo, C. (2015). Experiencias, vivencias y sentidos en torno a la escuela y a los estudios: Abordajes desde las perspectivas de estudiantes y estudiantes. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 20 (67), 1405-6666.

Grupo EDURISC (2012). *La seguridad integral en los centros de enseñanza obligatoria de España*. Madrid, España: Fundación MAPFRE.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta Edición) México: McGraw-Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill.

- Hernández, C., Lara, B., Ortega, M., Martínez, M. y Avelino, I. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*, 15. Octubre-diciembre de 2010.
Recuperado de http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/15/015_Hernandez.pdf
- Hernández, L., Martín, C., Lorite, G., y Granados, P. (2018). Rendimiento, motivación y satisfacción académica, ¿una relación de tres?, *Reidocrea*, 7, 92-97. Recuperada de <https://www.ugr.es/~reidocrea/7-9.pdf>
- Herrera, M. (2008). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa*. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana.
Recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
- Herrera, S. (2013). Aprendizaje desde la perspectiva del estudiante: Modelo Teórico de enseñanza y aprendizaje 3P. *Acción Pedagógica*, 22, 114 – 121. Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6223459>
- Jopen, G., Gómez, W., y Olivera, H. (2014). Sistema educativo peruano: balance y agenda pendiente. Lima, Departamento de Economía.
Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1764>
- Ley General de Educación, Ley N° 28044 (2003). En: Normas Legales, N° 8437. Diario Oficial “El Peruano”. Lima: Congreso de la República.
- Lopez, A. (2012). *La calidad de los procesos de comunicación en el aula de Educación Física: un estudio sobre calidad del discurso docente en profesorado de la Comunidad de Madrid*. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Madrid.
Recuperado de <https://repositorio.uam.es/xmlui/handle/10486/11679>.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 1994-3733.
Recuperada de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Merlyn, M., Vidal, C., Cabezas, C., Orbe, C., y Riera, W. (2018). Rasgos de personalidad que afectan el desempeño de los docentes de la PUCE matriz en las funciones de docencia e investigación. *Estudios Pedagógicos XLIV*, 1, 331-349.
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6649909>

- 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 Cayetano Heredia.
Recuperada de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palella, G. (2012). *Estadística aplicada a la investigación*. Universidad de los Andes. Mérida Venezuela.
- Reglamento de la Ley General de Educación, Decreto Supremo N° 011-2012-ED (2012). En: Normas Legales, N° 811432-4. Diario Oficial “El Peruano”. Lima: Congreso de la República.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile.
Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Ros, A. (2016). *Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual*. (Tesis doctoral). Universidad Católica San Antonio.
Recuperado de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosa, B. (2017). *Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: experiencias pedagógicas significativas*. (Tesis Doctoral). Universidad de la Salle.
Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=doct_educacion_sociedad
- Ruiz, J. (2013). *Metodología de la Investigación*. Instituto Universitario de la Frontera IUFRONT. Cúcuta, Santander. Colombia.
- Sanabria, F. (2017). *La confianza organizacional como variable mediadora entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14657/1/Tesis%20Confianza%20Organizacional.%20Fernando%20..pdf>

Salas, J. y Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2421>

Sánchez, J. (2018). *Satisfacción Estudiantil en educación Superior: validez de Su Medición*.

Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.

Recuperado de

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACC%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Senlle, A. y Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Recuperado de

<https://www.diazdesantos.es/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

Surdez, E., Lamoyi, C., y Sandoval, M (2017). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1

Tafur, J., Beleño, N., Molina, G, y Aponte, L. (2015). *Calidad Educativa y Gestión Escolar*. Barranquilla: Ediciones Corporación Universitaria Latinoamericana.

Recuperado de

<http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3187/CALIDAD%20EDUCATIVA%20Y%20GESTION%20ESCOLAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Torres, C. (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla.

Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/67502>

Torres, J., y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62, 1270-1293. Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6124509.pdf>

Torres, F. (2015). *Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional San Marcos.

Recuperado de <http://repositorio.uft.cl/handle/20.500.12254/1099>.

Vásquez, A. (2013). Calidad y Calidad Educativa. *Investigación Educativa*, 17(2), 49-71.

Valera, J. (2012). *Percepción de la Comunidad sobre la Calidad del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao*. (Tesis doctoral). Universidad San Ignacio de Loyola.

Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1337/1/2012_Valera_Percepci%C3%B3n%20de%20la%20comunidad%20sobre%20la%20calidad%20del%20servicio%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20-%20Callao.pdf

Vega, J. (2017). *Influencia del Buen Trato en el Buen Clima de Aula: Experiencia en un Liceo Técnico Profesional de Alta Vulnerabilidad de la Comuna de Macul*. (Tesis de Maestría). Universidad Finis Terrae.

Recuperado de <http://repositorio.uft.cl/handle/20.500.12254/1099>

Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de Vista*, 7, 51-72.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

- **TEMA:** “Influencia de la Calidad Educativa y la Satisfacción Académica de los Estudiantes del Sexto Grado de Primaria en la I. E. Hildebrando Fuentes N° 64721, Atalaya, Ucayali, 2019”
- **AUTOR(A):** Paola Rocio León Ortega

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
			Variable Independiente: (X) <u>Calidad de Educativa</u>					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems/Índices			
<p>Problema general: 1. ¿Cómo influye la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cómo influye la capacidad de respuesta de los docentes en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019? 2. ¿Cómo influye la cortesía en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019? 3. ¿Cómo influye la competencia personal en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019?</p>	<p>Objetivo general: 1. Determinar la influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 – 2019.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la influencia de la Capacidad de respuesta en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019 2. Determinar la influencia de la cortesía en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 – 2019. 3. Determinar la influencia de la competencia personal en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 – 2019.</p>	<p>Hipótesis principal: “Existe influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019”.</p> <p>Hipótesis Secundarias: H.1“Existe influencia de la Capacidad de respuesta en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019”. H.2“Existe influencia de la cortesía en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019”. H.3“Existe influencia de la influencia de la competencia personal en la satisfacción académica de los estudiantes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes N° 64721 – 2019.</p>	Variable Independiente: (X) <u>Calidad de Educativa</u>					
			1. Capacidad de respuesta	Consistencia del servicio.	Se realiza la sesión de clase en el tiempo previsto El docente cuenta con recursos y materiales suficientes para llevar a cabo su clase			
				Seguridad	El docente le presta la debida atención El docente lo motiva a seguir esforzando en aprender			
			2. La Cortesía	Trato personal	Ha recibido un trato respetuoso del docente El docente le inspira confianza en el aula			
				Amabilidad	El docente muestra un trato cordial en la clase El docente se muestra dispuesto a ayudarlo a mejorar si está mal en alguna materia			
			3. Competencia Personal	Personalidad	El docente se encuentra preparado para solucionar situaciones de conflictos en el aula El docente tiene paciencia para resolver sus dudas			
				Experiencia Laboral	El docente conoce los temas a desarrollar en clase El docente se prepara para dictar una clase dinámica y fácil de comprender			
						Variable Dependiente: (Y) <u>Satisfacción Académica del Estudiante.</u>		
			1. Confianza	Necesidad	El docente prioriza sus necesidades estudiantiles Soluciona el docente satisfactoriamente sus dudas			
Valoración de la enseñanza	Las clases son dinámicas y fácil de aprender La enseñanza en clase es buena							
2. Trato recibido	Buen Servicio	Tus necesidades estudiantiles son atendidas con el desarrollo de las clases La enseñanza recibida cumplió con sus expectativas y necesidades						
	Percepción	Fueron Tomados en cuenta sus necesidades como estudiante Se interesó el docente por brindarle soluciones a tus problemas estudiantiles						

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN/MUESTRA	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental – Transversal Descriptivo</p>	<p>Población: La población de la presente investigación es de 90 estudiantes.</p> <p>Muestra: La muestra a tomar en cuenta en la presente investigación es de 59 estudiantes.</p>	<p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Anexo 2
Instrumento

CUESTIONARIO PARA EL ANALISIS SITUACIONAL

Estimado Estudiante:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la **calidad educativa**, para el trabajo de investigación titulado: **“INFLUENCIA DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO GRADO DE PRIMARIA EN LA I. E. HILDEBRANDO FUENTES Nº 64721, ATALAYA, UCAYALI, 2019”**.

Por favor no escriba su nombre, 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

1.Totalmente en Desacuerdo	2.- En Desacuerdo	3.- Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	4.- De Acuerdo	5.- Totalmente de Acuerdo
----------------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	---------------------------

Nº	ITEMS					
		1	2	3	4	5
	VARIABLE1: CALIDAD EDUCATIVA					
1	Se realizó la sesión de clases en el tiempo previsto					
2	El docente cuenta con recursos y materiales suficientes para llevar a cabo su clase					
3	El docente le informa le presta la debida atención					
4	El docente lo motiva a seguir esforzando en aprender					
5	Ha recibido un trato respetuoso					
6	El docente le inspira ¡'en el aula					
7	El docente muestra un trato cordial en la clase					
8	El docente se muestra dispuesto a ayudarlo a mejorar si está mal en alguna área curricular.					

9	El docente se encuentra preparado para solucionar situaciones de conflictos en el aula					
10	El docente tiene paciencia para resolver sus dudas					
11	El docente conoce los temas a desarrollar en clase					
12	El docente se prepara para dictar una clase dinámica y fácil de comprender					

Nº	ITEMS					
	VARIABLE2: SATISFACCIÓN ACADEMICA	1	2	3	4	5
1	El docente prioriza sus necesidades estudiantiles					
2	Soluciona el docente satisfactoriamente sus dudas					
3	Las clases son dinámicas y fácil de aprender					
4	La enseñanza en clase es buena					
5	Tus necesidades estudiantiles son atendidas con el desarrollo de las clases					
6	La enseñanza recibida cumplió con sus expectativas y necesidades					
7	Fueron tomadas en cuenta sus necesidades como estudiante					
8	Se interesó el docente por brindarle soluciones a sus problemas estudiantiles					

Anexo 3

Autorizaciones de Consentimiento Informado para menores de 14 años



Carta de Consentimiento Informado para menores de 14 años

Atalaya, 23 de noviembre de 2019.

Expreso, mediante esta carta, mi autorización para que mi menor hijo (a)

Celeste Ishala Tangoa Chavez

Participe, en calidad de encuestado, de la investigación denominado: *Influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes del sexto grado de primaria en la I.E Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019*, el cual ha sido aprobado en la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Asimismo, dejo constancia de que se me hizo la solicitud verbal respectiva, además se me informó los pormenores de la investigación, dejando en libertad plena a mi hijo/a si desistiera continuar participando, inclusive mantener la identidad de mi hijo/a en forma reservada.

Amanda CHAVEZ

Nombre: Amanda Chavez Avendaño

DNI: 42167341

Paola Rocio León Ortega

Paola Rocio León Ortega
Investigadora

Carta de Consentimiento Informado para menores de 14 años

Atalaya, 23 de noviembre de 2019.

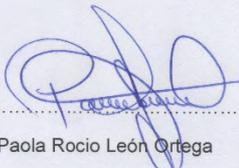
Expreso, mediante esta carta, mi autorización para que mi menor hijo (a)

Paola Milagros Ramirez Diaz

Participe, en calidad de encuestado, de la investigación denominado: *Influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes del sexto grado de primaria en la I.E Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019*, el cual ha sido aprobado en la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Asimismo, dejo constancia de que se me hizo la solicitud verbal respectiva, además se me informó los pormenores de la investigación, dejando en libertad plena a mi hijo/a si desistiera continuar participando, inclusive mantener la identidad de mi hijo/a en forma reservada.

Pa Pul
Nombre: Paby Paola Diaz Castañeda

DNI: 45227448


Paola Rocio León Ortega
Investigadora

Carta de Consentimiento Informado para menores de 14 años

Atalaya, 23 de noviembre de 2019.

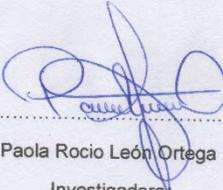
Expreso, mediante esta carta, mi autorización para que mi menor hijo (a)

Neabet Natsumi Sánchez Palomino

Participe, en calidad de encuestado, de la investigación denominado: *Influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes del sexto grado de primaria en la I.E Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019*, el cual ha sido aprobado en la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Asimismo, dejo constancia de que se me hizo la solicitud verbal respectiva, además se me informó los pormenores de la investigación, dejando en libertad plena a mi hijo/a si desistiera continuar participando, inclusive mantener la identidad de mi hijo/a en forma reservada.

Nombre: Betty Palomino Mallehuara

DNI: 42047022


Paola Rocio León Ortega
Investigadora

Carta de Consentimiento Informado para menores de 14 años

Atalaya, 23 de noviembre de 2019.

Expreso, mediante esta carta, mi autorización para que mi menor hijo (a)

Juan David Perez Tapellima

Participe, en calidad de encuestado, de la investigación denominado: *Influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes del sexto grado de primaria en la I.E Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019*, el cual ha sido aprobado en la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Asimismo, dejo constancia de que se me hizo la solicitud verbal respectiva, además se me informó los pormenores de la investigación, dejando en libertad plena a mi hijo/a si desistiera continuar participando, inclusive mantener la identidad de mi hijo/a en forma reservada.

Yuel
Nombre: Edna Tapellima Fachin
DNI: 42571922



Paola Rocio León Ortega
Investigadora

Carta de Consentimiento Informado para menores de 14 años

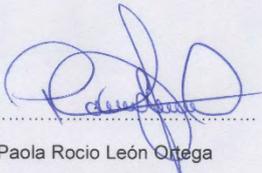
Atalaya, 23 de noviembre de 2019.

Expreso, mediante esta carta, mi autorización para que mi menor hijo (a)

Amneris Zerullo Campos

Participe, en calidad de encuestado, de la investigación denominado: *Influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes del sexto grado de primaria en la I.E Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019*, el cual ha sido aprobado en la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Asimismo, dejo constancia de que se me hizo la solicitud verbal respectiva, además se me informó los pormenores de la investigación, dejando en libertad plena a mi hijo/a si desistiera continuar participando, inclusive mantener la identidad de mi hijo/a en forma reservada.

me
Nombre: Exilda Campos Noroa
DNI: 44896570


Paola Rocio León Ortega
Investigadora

Carta de Consentimiento Informado para menores de 14 años

Atalaya, 23 de noviembre de 2019.

Expreso, mediante esta carta, mi autorización para que mi menor hijo (a)

Jorge Antonio Vargas Saulate

Participe, en calidad de encuestado, de la investigación denominado: *Influencia de la calidad educativa en la satisfacción académica de los estudiantes del sexto grado de primaria en la I.E Hildebrando Fuentes N° 64721 - 2019*, el cual ha sido aprobado en la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Asimismo, dejo constancia de que se me hizo la solicitud verbal respectiva, además se me informó los pormenores de la investigación, dejando en libertad plena a mi hijo/a si desistiera continuar participando, inclusive mantener la identidad de mi hijo/a en forma reservada.

Loulak

Nombre: Teresa Loulake Pizango

DNI: 46060466



Paola Rocio León Ortega
Investigadora

Anexo 4

Validaciones



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
POMAJULCA MENDOZA, DEISI MIRIAN DNI 40230133	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de Diploma:07/11/18	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
POMAJULCA MENDOZA, DEISI MIRIAN DNI 40230133	GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: GESTION EDUCACIONAL Fecha de Diploma:16/09/15	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
POMAJULCA MENDOZA, DEISI MIRIAN DNI 40230133	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: MATEMATICA - INFORMATICA Fecha de Diploma:08/02/2005	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
POMAJULCA MENDOZA, DEISI MIRIAN DNI 40230133	BACHILLER EN EDUCACION MATEMATICA - INFORMATICA Fecha de Diploma:10/11/2004	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
POMAJULCA MENDOZA, DEISI MIRIAN DNI 40230133	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de Diploma:08/02/2005	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
POMAJULCA MENDOZA, DEISI MIRRIAN DNI 40230133	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de Diploma:10/11/2004	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BECERRA GARCIA, DANIEL DNI 00160971	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de Diploma:03/02/2012	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
BECERRA GARCIA, DANIEL DNI 00160971	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: EDUCACION PRIMARIA Fecha de Diploma:23/11/1998	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
BECERRA GARCIA, DANIEL DNI 00160971	LICENCIADO EN EDUCACION, NIVEL PRIMARIO Fecha de Diploma:23/11/1998	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
BECERRA GARCIA, DANIEL DNI 00160971	LICENCIADO EN EDUCACION NIVEL PRIMARIO Fecha de Diploma:23/11/1998	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ROJAS MORA, CARLOS DAVID PASAPORTE 079351764	TÍTULO DE DOCTOR EN GERENCIA AVANZADA Fecha de diploma: 09/05/2013 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento:25/09/2018	UNIVERSIDAD FERMÍN TORO

Ficha de validación
(Juicio de expertos)

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS SITUACIONAL

Autor del instrumento : Paola Rocio León Ortega

Maestría : Paola Rocio León Ortega

Criterios	Indicadores	Deficiente			Malo			Regular			Bueno			Muy bueno								
		0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	51 - 55	56 - 60	61 - 65	66 - 70	71 - 75	76 - 80	81 - 85	86 - 90	91 - 95	96 - 100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado y comprensible.																					X
2. Objetividad	Describe conductas observables en relación con las categorías.																					X
3. Actualidad	Se basa en información teórica, tecnológica o científica vigente.																					X
4. Organización	Tiene una estructura lógica para recoger la información requerida.																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de las categorías en cantidad y calidad suficientes.																					X
6. Intencionalidad	Mide aspectos precisos de las categorías.																					X
7. Consistencia	Se basa en aspectos teórico-científicos de las categorías.																					X
8. Coherencia	Hay relación entre categorías y subcategorías.																					X
9. Metodología	Responde estratégicamente al propósito de estudio.																					X
10. Pertinencia	Ha sido adecuado al problema de investigación.																					X

Observación: _____

Opinión de aplicabilidad: Es aplicable.

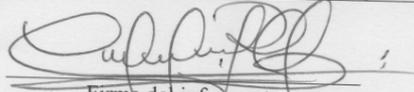
Promedio de valoración:

100 %

Lugar y Fecha: Atalaya 21 de noviembre de 2019

Nombres y apellidos del especialista: Mg () Dr. (X) Carlos D. Rojas M.

Cargo en la institución donde labora: Universidad Católica Sedes Sapientiae


Firma del informante

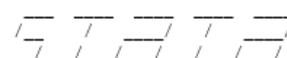
DNI N° 001852283 Teléfono: 916 823 995

CC

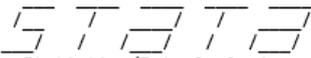
Anexo 5

Confiabilidad del Instrumento

Universidad Católica Sedes Sapientiae Sunday March 15 13:49:06 2020 Page 1

 (R)
Statistics/Data Analysis

User: Escuela de Postgrado
Project: Paola León

 (R)
Statistics/Data Analysis
Special Edition

13.1 Copyright 1985-2013 StataCorp LP
StataCorp
4905 Lakeway Drive
College Station, Texas 77845 USA
800-STATA-PC <http://www.stata.com>
979-696-4600 stata@stata.com
979-696-4601 (fax)

8-user Stata network perpetual license:
Serial number: 401306239524
Licensed to: INDECOPI
INDECOPI

Notes:

1. (/v# option or -set maxvar-) 5000 maximum variables

Checking for updates...

(contacting <http://www.stata.com>)

host not found

<http://www.stata.com> did not respond or is not a valid update site

unable to check for update; verify Internet settings are correct.

1 . *(20 variables, 69 observations pasted into data editor)

2 . alpha var1 var2 var3 var4 var5 var6 var7 var8 var9 var10 var11 var12 var13 var14 var15 var16 var
> 17 var18 var19 var20

Test scale = mean(unstandardized items)

Reversed items: var1 var5 var6 var8 var9 var11 var12

Average interitem covariance: .2008844

Number of items in the scale: 20

Scale reliability coefficient: 0.7941

3 .

Anexo 6
Base de datos

CALCULO DEL TEST CHI-CUADRADO PARA TABLAS DE CONTINGENCIA 2 X 2

		Factor 1		Total
		Presente	Ausente	
Factor 2	Presente	2	12	14
	Ausente	12	33	45
Total		14	45	59

Porcentajes de fila

		Factor 1		Total
		Presente	Ausente	
Factor 2	Presente	14,3%	85,7%	100,0%
	Ausente	26,7%	73,3%	100,0%
Total		23,7%	76,3%	100,0%

Porcentajes de columna

		Factor 1		Total
		Presente	Ausente	
Factor 2	Presente	14,3%	26,7%	23,7%
	Ausente	85,7%	73,3%	76,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Chi-cuadrado	0,90	p= 0,3416
Con corrección de Yates	0,35	p= 0,5543

Tabla Nº 1

Ítem Nº 1

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	4	6,78%
De Acuerdo	6	10,17%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	10	16,95%
En Desacuerdo	13	22,03%
Totalmente en Desacuerdo	26	44,07%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la primera pregunta del instrumento aplicado

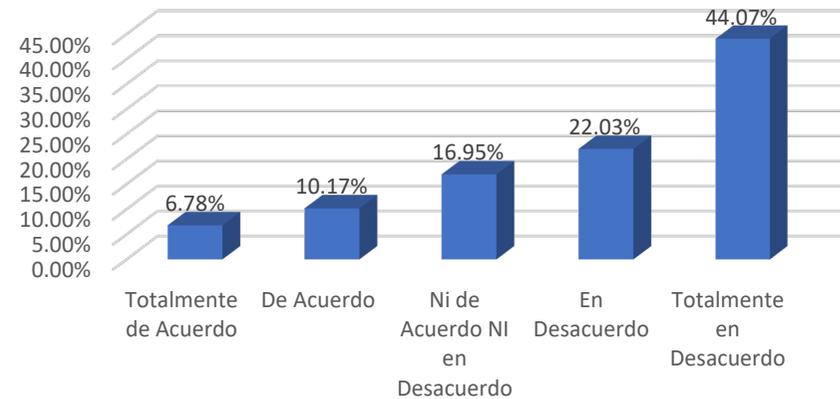


Tabla Nº 2

Ítem Nº 2

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	1	1,69%
De Acuerdo	8	13,56%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	5	8,47%
En Desacuerdo	25	42,37%
Totalmente en Desacuerdo	20	33,90%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la segunda pregunta del instrumento aplicado

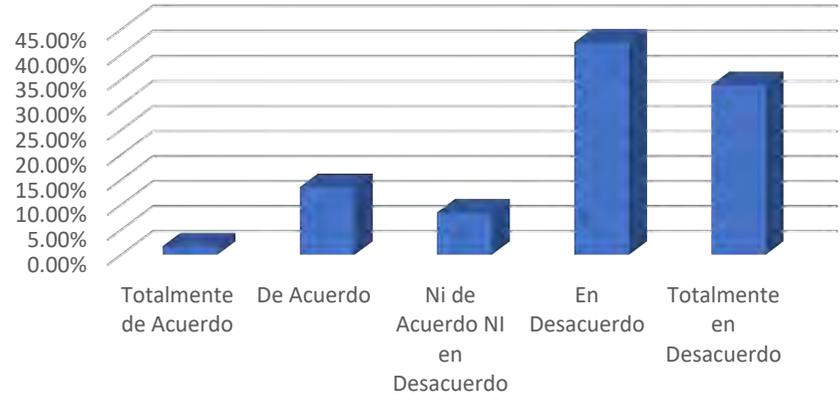


Tabla Nº 3

Ítem Nº 3

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	3,39%
De Acuerdo	3	5,08%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	13	22,03%
En Desacuerdo	23	38,98%
Totalmente en Desacuerdo	18	30,51%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la tercera pregunta del instrumento aplicado

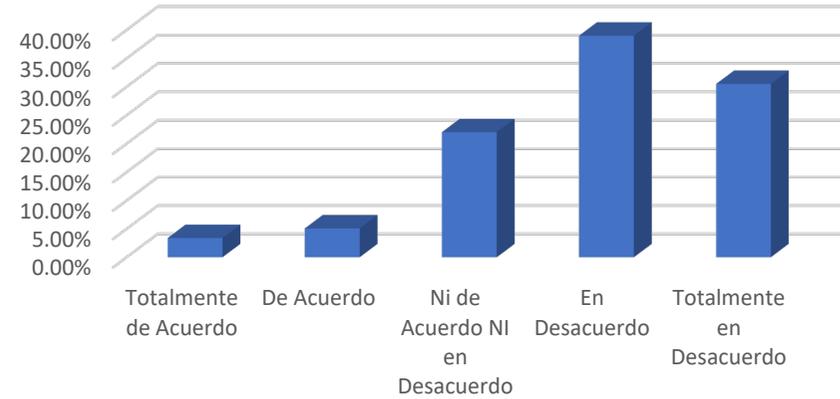


Tabla Nº 4

Ítem Nº 4

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	0	0,00%
De Acuerdo	7	11,86%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	10	16,95%
En Desacuerdo	23	38,98%
Totalmente en Desacuerdo	19	32,20%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la cuarta pregunta del instrumento aplicado

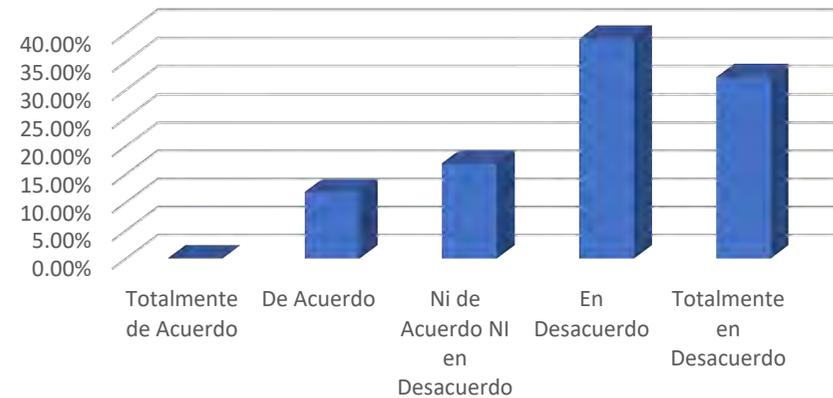


Tabla Nº 5
Ítem Nº 5

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	36	61,02%
De Acuerdo	6	10,17%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	9	15,25%
En Desacuerdo	2	3,39%
Totalmente en Desacuerdo	6	10,17%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la quinta pregunta del instrumento aplicado

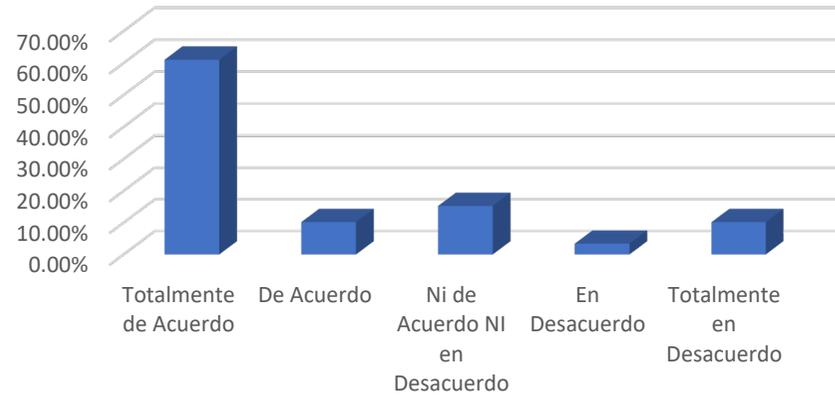


Tabla Nº 6
Ítem Nº 6

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	7	11,86%
De Acuerdo	10	16,95%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	32	54,24%
En Desacuerdo	9	15,25%
Totalmente en Desacuerdo	1	1,69%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la sexta pregunta del instrumento aplicado

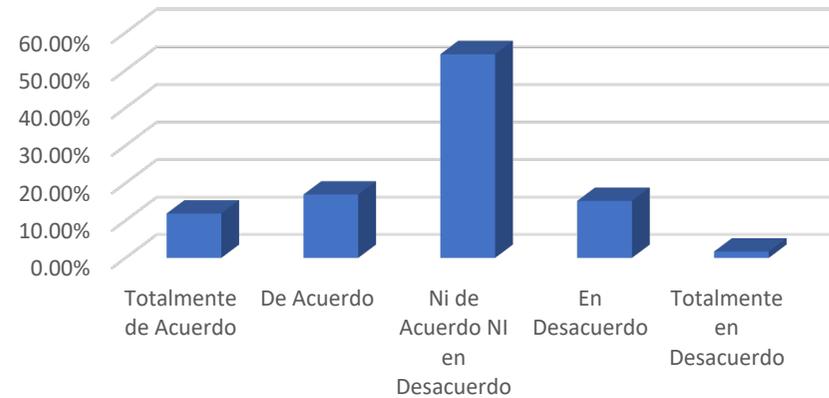


Tabla Nº 7
Ítem Nº 7

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	5,08%
De Acuerdo	9	15,25%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	31	52,54%
En Desacuerdo	10	16,95%
Totalmente en Desacuerdo	6	10,17%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la septima pregunta del instrumento aplicado

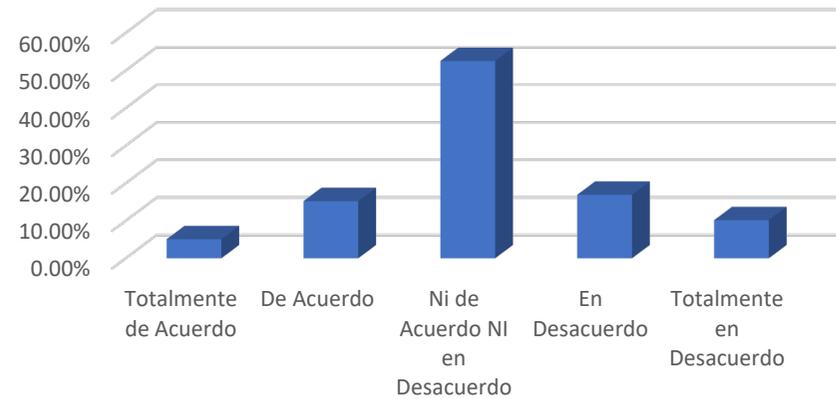


Tabla Nº 8
Ítem Nº 8

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	3,39%
De Acuerdo	7	11,86%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	36	61,02%
En Desacuerdo	8	13,56%
Totalmente en Desacuerdo	6	10,17%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la octava pregunta del instrumento aplicado

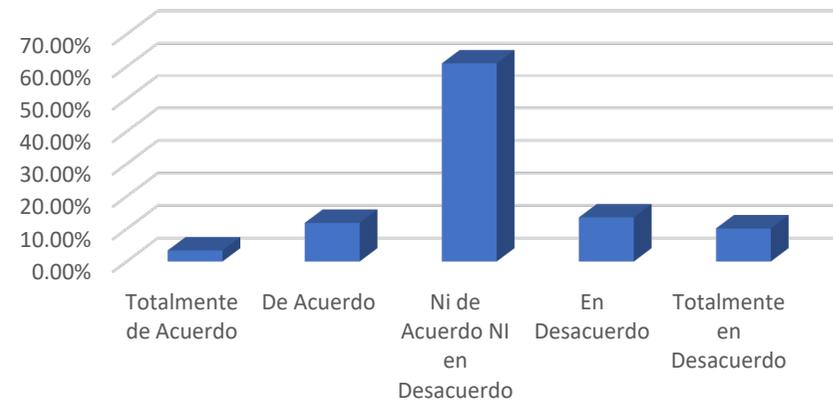


Tabla Nº 9

Ítem Nº 9

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	3,39%
De Acuerdo	15	25,42%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	23	38,98%
En Desacuerdo	16	27,12%
Totalmente en Desacuerdo	3	5,08%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la novena pregunta del instrumento aplicado

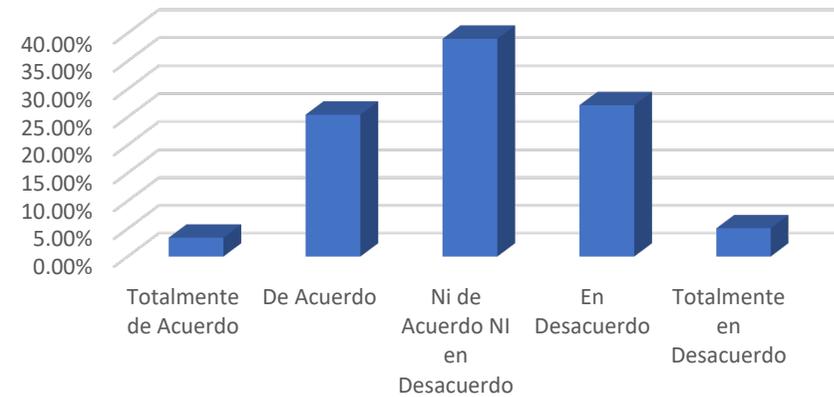


Tabla Nº 10

Ítem Nº 10

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	3,39%
De Acuerdo	13	22,03%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	28	47,46%
En Desacuerdo	12	20,34%
Totalmente en Desacuerdo	4	6,78%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la decima pregunta del instrumento aplicado

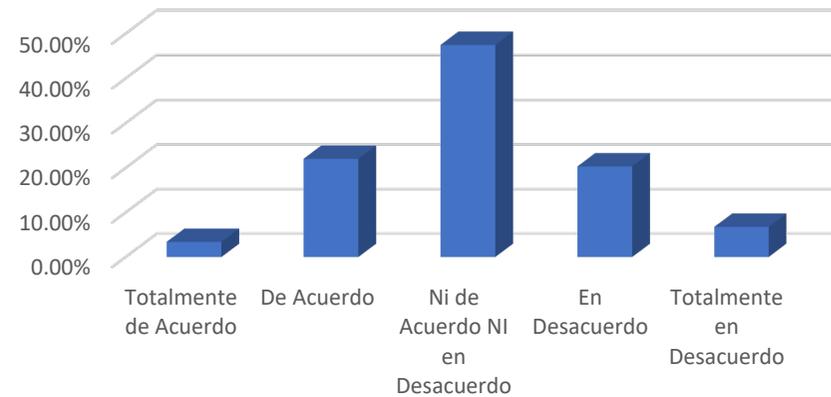


Tabla Nº 11

Ítem Nº 11

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	9	15,25%
De Acuerdo	21	35,59%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	17	28,81%
En Desacuerdo	9	15,25%
Totalmente en Desacuerdo	3	5,08%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la decima primera pregunta del instrumento aplicado

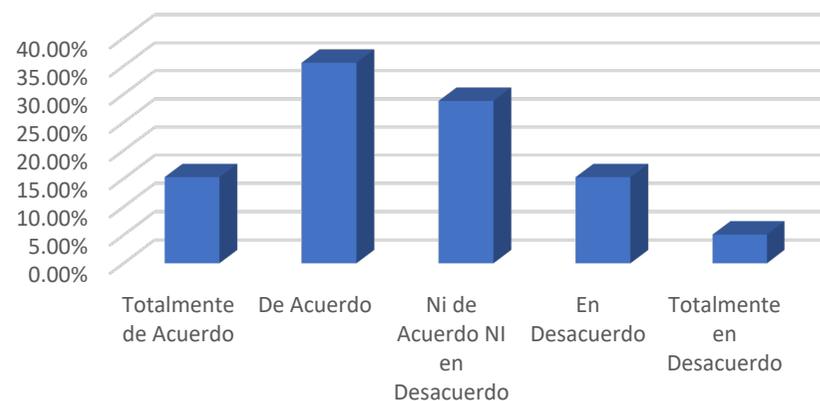


Tabla Nº 12

Ítem Nº 12

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	4	6,78%
De Acuerdo	14	23,73%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	18	30,51%
En Desacuerdo	16	27,12%
Totalmente en Desacuerdo	7	11,86%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la decima segunda pregunta del instrumento aplicado



Tabla Nº 13

Ítem Nº 13

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	1	1,69%
De Acuerdo	4	6,78%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	10	16,95%
En Desacuerdo	16	27,12%
Totalmente en Desacuerdo	28	47,46%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la decima tercera pregunta del instrumento aplicado

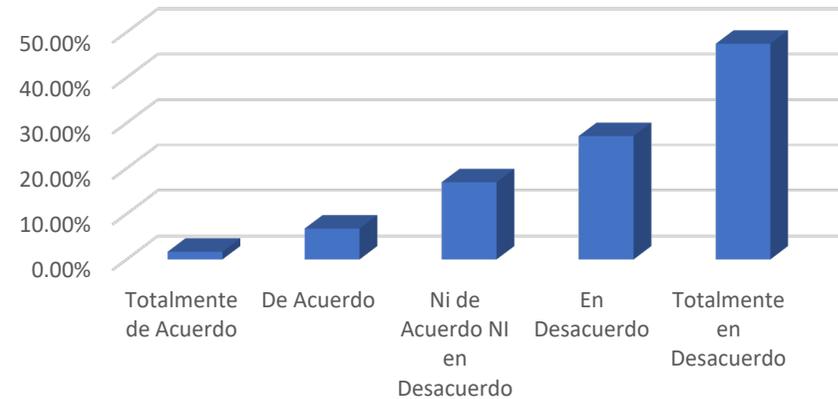


Tabla Nº 14

Ítem Nº 14

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	3,39%
De Acuerdo	5	8,47%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	6	10,17%
En Desacuerdo	20	33,90%
Totalmente en Desacuerdo	26	44,07%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la decima cuarta pregunta del instrumento aplicado

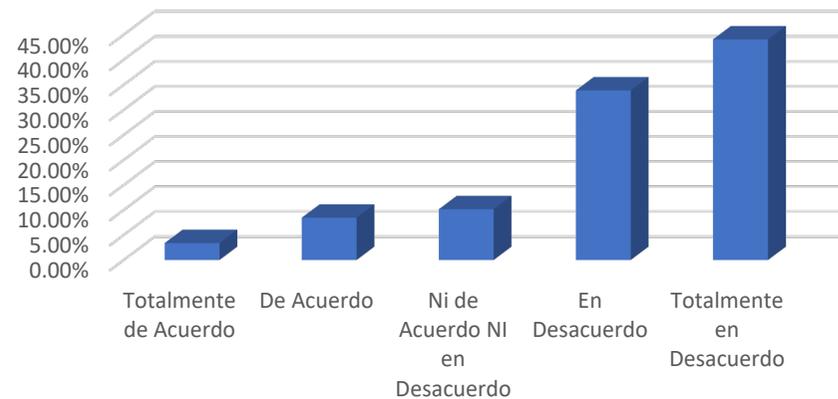


Tabla Nº 15

Ítem Nº 15

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	8,47%
De Acuerdo	7	11,86%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	10	16,95%
En Desacuerdo	17	28,81%
Totalmente en Desacuerdo	20	33,90%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la decima quinta pregunta del instrumento aplicado

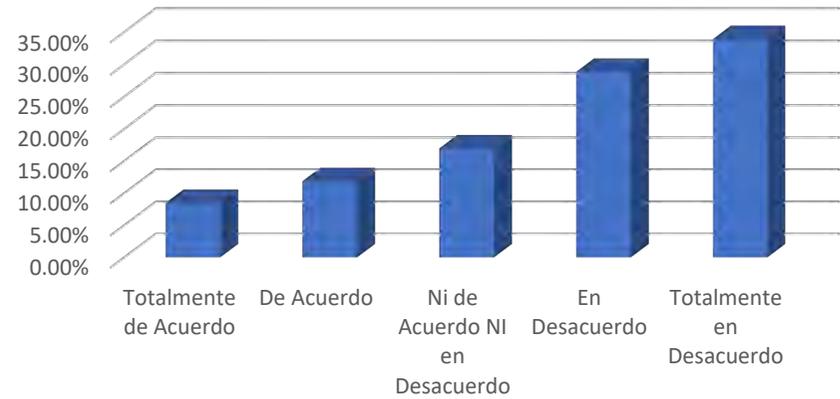


Tabla Nº 16

Ítem Nº 16

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	8,47%
De Acuerdo	6	10,17%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	9	15,25%
En Desacuerdo	17	28,81%
Totalmente en Desacuerdo	22	37,29%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la decima sexta pregunta del instrumento aplicado

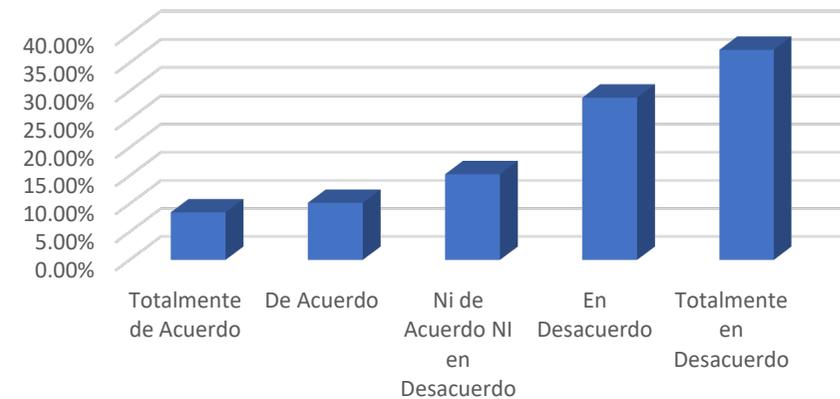


Tabla Nº 17

Ítem Nº 17

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	5,08%
De Acuerdo	8	13,56%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	8	13,56%
En Desacuerdo	22	37,29%
Totalmente en Desacuerdo	18	30,51%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la decima septima pregunta del instrumento aplicado

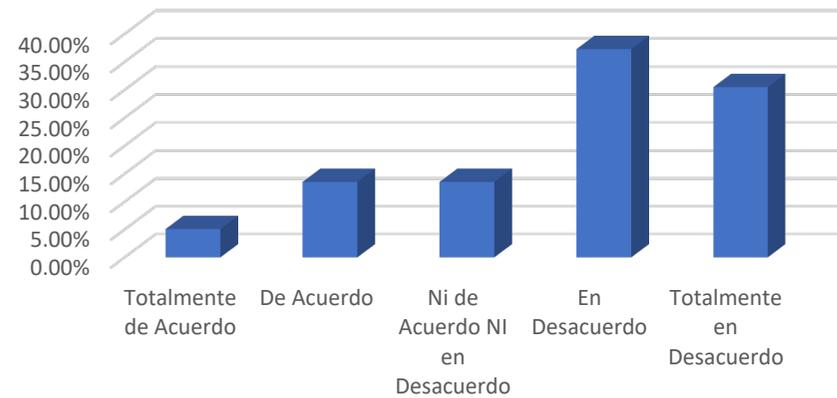


Tabla Nº 18

Ítem Nº 18

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	5,08%
De Acuerdo	7	11,86%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	13	22,03%
En Desacuerdo	22	37,29%
Totalmente en Desacuerdo	14	23,73%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la decima octava pregunta del instrumento aplicado

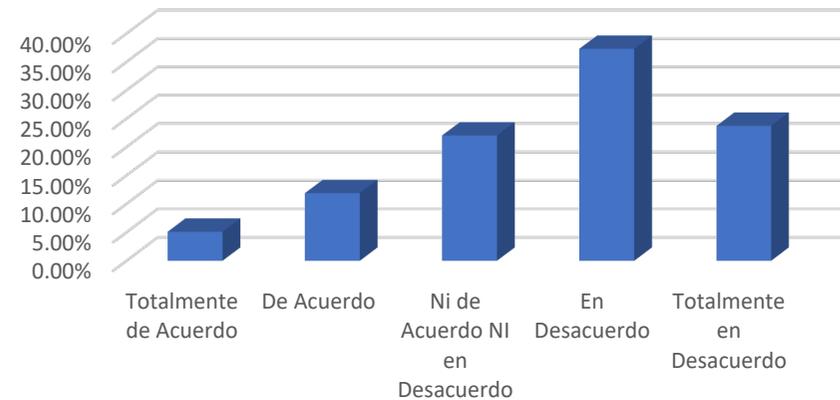


Tabla Nº 19

Ítem Nº 19

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	8,47%
De Acuerdo	10	16,95%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	9	15,25%
En Desacuerdo	22	37,29%
Totalmente en Desacuerdo	13	22,03%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la decima novena pregunta del instrumento aplicado

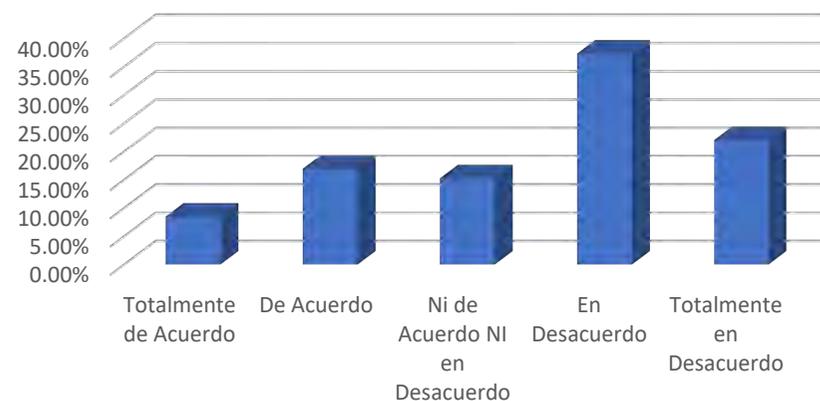


Tabla Nº 20

Ítem Nº 20

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	8	13,56%
De Acuerdo	7	11,86%
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	10	16,95%
En Desacuerdo	23	38,98%
Totalmente en Desacuerdo	11	18,64%
Total	59	100,00%

Representación gráfica de la veintiava pregunta del instrumento aplicado



Anexo 7
Evidencia fotográfica







