



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Servicio educativo, estilos de aprendizaje y formación profesional en los estudiantes de la especialidad de Educación Inicial del “Instituto de Educación Superior Pedagógico Público” – Huaraz, 2021**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con  
mención en Docencia Universitaria

**AUTOR**

Flor Edith PAREDES DIAZ

**ASESOR**

Dr. Abelardo Rodolfo CAMPANA CONCHA

Lima, Perú

2022



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Paredes, F. (2022). *Servicio educativo, estilos de aprendizaje y formación profesional en los estudiantes de la especialidad de Educación Inicial del “Instituto de Educación Superior Pedagógico Público” – Huaraz, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Flor Edith Paredes Diaz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	31667837
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2516-1508">https://orcid.org/0000-0003-2516-1508</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Abelardo Rodolfo, Campana Concha
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10372562
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-1098-9508">https://orcid.org/0000-0002-1098-9508</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Jorge Leoncio, Rivera Muñoz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08742823
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Dante Manuel, Macazana Fernández
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40356100
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Luis Martin, Chávez Alvan
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07295790
<b>Miembro del jurado 3</b>	
Nombres y apellidos	Carlos Wyly Dextre Mendoza
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	10389035
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	E.3.1.7. Gestión educativa
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Ancash Provincia: Huaraz Distrito: Independencia Calle: AV. Las Flores S/N (Primera cuadra) Latitud: -9.520756880853073 Longitud: -77.52511790184138
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2021- julio 2022
URL de disciplinas OCDE	Educación general Nota: Comprende capacitación, pedagogía <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01</a>



## ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 79-DUPG-FE-2022-TR

En la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de junio de 2022, siendo las 2:00 p.m., en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **SERVICIO EDUCATIVO, ESTILOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN PROFESIONAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN INICIAL DEL “INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO” - HUARAZ, 2021**, para optar el **Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Docencia Universitaria**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido evaluado **MUY BUENO**, con la calificación de **DIECISIETE (17)**.

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del **Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Docencia Universitaria** a la Bach. **FLOR EDITH PAREDES DIAZ**.

En señal de conformidad, siendo las 2:50 p.m. se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

**Dr. JORGE LEONCIO RIVERA MUÑOZ**  
Presidente

**Dr. ABELARDO RODOLFO CAMPANA CONCHA**  
Asesor

**Mg. LUIS MARTÍN CHÁVEZ ALVAN**  
Jurado Informante

**Dr. DANTE MANUEL MACAZANA FERNÁNDEZ**  
Jurado Informante

**Dr. CARLOS WYLY DEXTRE MENDOZA**  
Miembro del Jurado

Dedicatoria:

A Dios por iluminar mi camino y permitir que alcance mis objetivos.

A mi querida madre Edita Díaz, por su apoyo y cariño incondicional.

A mis queridos hijos Yhamilet y Joaquín, porque son la fuente de inspiración en mis proyectos trazados.

## Agradecimiento

A la UNMSM, Facultad de Educación, a mis profesores del programa de maestría, quienes han influenciado en mi preparación profesional y formación continua.

A mi hija Yhamilet, por su constante apoyo incondicional.

A mí querido esposo Jesús López, por impulsarme hacia el logro de mis metas.

A mi asesor, por su orientación y asesoría en el presente trabajo.



## Índice

	Pág.
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Indice	iii
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	ix
<b>CAPÍTULO 1: PROBLEMA</b>	
1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Justificación de la investigación	3
1.4. Objetivos de la investigación	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Alcances y limitaciones	5
1.6. Fundamentación y formulación de la hipótesis	6
1.6.1. Formulación hipótesis general	7
1.6.2. Formulación hipótesis específicas	7
1.7. Variables	8
1.7.1. V (X). Servicio educativo	8
1.7.2. V (Y). Estilos de aprendizaje	8
1.7.3. V (Z). Formación Profesional	8
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación	9
2.2. Antecedentes de la investigación	10
2.3. Bases teóricas	15
2.3.1. Servicio Educativo	15
2.3.1.1. Conceptualización	15
2.3.1.2. Determinantes para la calidad del servicio educativo	17
2.3.1.3. Elementos que generan una buena impresión en el servicio	18
2.3.1.4. Empatía en el servicio	19
2.3.1.5. Seguridad en el servicio educativo	20
2.3.1.6. Principales enfoques del servicio educativo	21
2.3.2. Estilos de Aprendizaje	24
2.3.2.1. Conceptualización	24
2.3.2.2. Características	25
2.3.2.3. Capacidades de los estilos de aprendizaje	26
2.3.2.4. Rasgos de los estilos de aprendizaje	27
2.3.2.5. Modelos	28
2.3.3. Formación profesional	32
2.3.3.1. Conceptualización	32

2.3.3.2.	La función y trabajo del docente con los estudiantes	33
2.3.3.3.	Consideraciones a tomar en cuenta en la formación profesional	34
2.3.3.4.	Desarrollo profesional centrada en competencias	36
2.3.3.5.	Principios	37
2.3.3.6.	Relación existente entre los servicios educativos y estilos de aprendizaje en la formación profesional	40
2.4.	Glosario de términos	40
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA		
3.1.	Metodología de la investigación	43
3.1.1.	Tipo de investigación científica	43
3.1.2.	Diseño de la investigación	44
3.1.3.	Operacionalización de las variables	44
3.1.4.	Unidad de análisis	54
3.1.5.	Población de estudio	54
3.1.6.	Tamaño de muestra	54
3.1.7.	Técnicas de recolección de datos	55
3.1.8.	Ficha técnica de la recolección de datos	56
3.1.9.	Validez del instrumento	58
3.1.10.	Confiabilidad del instrumento	59
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1.	Análisis de datos variable X. Servicio Educativo	62
4.2.	Análisis de datos variable Y. Estilos de Aprendizaje	66
4.3.	Análisis de datos variable Z. Formación Profesional	71
4.4.	Proceso de prueba de hipótesis	76
4.4.1.	Hipótesis General	76
4.4.2.	Hipótesis Específicas	78
4.4.2.1.	Primera hipótesis específica	78
4.4.2.2.	Segunda hipótesis específica	79
4.5.	Discusión de resultados	80
Conclusiones		83
Recomendaciones		85
Referencias bibliográficas		86
Anexos		97

## Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización variable X. Servicio Educativo	51
Tabla 2	Operacionalización variable Y. Estilos de Aprendizaje	52
Tabla 3	Operacionalización variable Z. Formación Profesional	53
Tabla 4	Población	54
Tabla 5	Muestra	54
Tabla 6	Validación de instrumentos por expertos	58
Tabla 7	Resumen del procesamiento casos variable X	59
Tabla 8	Estadísticos de fiabilidad variable X	59
Tabla 9	Resumen del procesamiento casos variable Y	60
Tabla 10	Estadísticos de fiabilidad variable Y	60
Tabla 11	Resumen del procesamiento casos variable Z	61
Tabla 12	Estadísticos de fiabilidad variable Z	61
Tabla 13	Frecuencias variable X. Servicio Educativo	62
Tabla 14	Frecuencias dimensión infraestructura	63
Tabla 15	Frecuencias de la dimensión actuación del personal	64
Tabla 16	Frecuencias dimensión organización de la institución	65
Tabla 17	Frecuencias variable Y. Estilos de Aprendizaje	66
Tabla 18	Frecuencias dimensión estilo activo	67
Tabla 19	Frecuencias dimensión estilo reflexivo	68
Tabla 20	Frecuencias dimensión estilo pragmático	69
Tabla 21	Frecuencias dimensión estilo teórico	70
Tabla 22	Frecuencias variable Z. Formación Profesional	71
Tabla 23	Frecuencias dimensión plan de estudio	72
Tabla 24	Frecuencias dimensión nivel profesional del docente	73
Tabla 25	Frecuencias dimensión académico administrativo	74
Tabla 26	Frecuencias dimensión tecnología y sistemas de información	75
Tabla 27	Correlación de la hipótesis general	77
Tabla 28	Correlación de la hipótesis específica 1	78
Tabla 28	Correlación de la hipótesis específica 2	79

## Índice de Gráficos

Gráfico 1	Variable X. Servicio Educativo	62
Gráfico 2	Infraestructura	63
Gráfico 3	Actuación del personal	64
Gráfico 4	Organización de la institución	65
Gráfico 5	Variable Y. Estilos de Aprendizaje	66
Gráfico 6	Estilo activo	67
Gráfico 7	Estilo reflexivo	68
Gráfico 8	Estilo pragmático	69
Gráfico 9	Estilo teórico	70
Gráfico 10	Variable Z. Formación Profesional	71
Gráfico 11	Planes de estudio	72
Gráfico 12	Nivel profesional del docente	73
Gráfico 13	Académico administrativo	74
Gráfico 13	Tecnología y sistemas de información	75

## Índice de Anexos

Anexo 1	Matriz de Consistencia	98
Anexo 2	Cuestionario Variable X. Servicio Educativo	99
Anexo 3	Cuestionario variable Y. Estilo de Aprendizaje	101
Anexo 4	Cuestionario Variable Z. Formación Profesional	103
Anexo 5	Validación de los instrumentos por los expertos	105

## RESUMEN

La investigación consideró analizar la relación existente entre el servicio educativo y los estilos de aprendizaje de los estudiantes de la especialidad de Educación inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público. Se empleó la técnica cuantitativa, diseño correlacional, asimismo en la recolección de información se consideró un cuestionario que fue aplicado a la muestra conformado por 103 estudiantes, para conocer su opinión con respecto a las variables de estudio, asimismo para garantizar su alta confiabilidad se recurrió a la prueba de Alfa de Cronbach. De otro lado, mediante el programa SPSS versión 21, se utilizó el Rho de Spearman, con una confianza de error al 5%.

Prueba de hipótesis general encontró  $Rho = .919$ , ya que la mayoría considera como malo y casi nunca con respecto al servicio educativo y estilos de aprendizaje respectivamente, comprometiendo así la formación profesional de los estudiantes considerado como a veces adecuado. Con respecto a la primera y segunda hipótesis específica se halló una relación de  $Rho = ,751$  y  $Rho = ,617$ , respectivamente. Con ello se puso en evidencia que el personal y la infraestructura no están favoreciendo al desarrollo profesional calificados como malos, el mismo problema se manifestó en los estilos reflexivo y pragmático, que al no saber aplicarlos idóneamente casi nunca son utilizados.

Palabras clave: servicio educativo, estilos de aprendizaje, formación profesional.

## ABSTRACT

The research considered analyzing the relationship between the educational service and the learning styles of students of the specialty of Early Childhood Education of the Public Pedagogical Higher Education Institute. The quantitative technique was used, correlational design, also in the collection of information a questionnaire was considered that was applied to the sample made up of 103 students, to know their opinion regarding the study variables, also to guarantee its high reliability it was resorted to to the Cronbach's Alpha test. On the other hand, using the SPSS version 21 program, Spearman's Rho was used, with an error confidence of 5%.

The general hypothesis found a correlation of  $Rho = .919$ , since most consider it bad and almost never with respect to the educational service and learning styles respectively, thus compromising the professional training of the students considered as sometimes adequate. With respect to the first and second specific hypothesis, a relation of  $Rho = .751$  and  $Rho = .617$  was found, respectively. With this it became clear that personnel and infrastructure are not favoring professional development classified as bad, the same problem manifested itself in the reflexive and pragmatic styles, which not knowing how to apply them ideally are almost never used.

Keywords: educational service, learning styles, professional training.

## INTRODUCCIÓN

Toda institución educativa es una empresa que ofrece un servicio con la finalidad de satisfacer una serie de necesidades generadas por el cliente, en este caso los estudiantes, esta empresa educativa tendrá que ofrecer un servicio de calidad que garantice aulas adecuadas, docentes capacitados para la enseñanza, entre otros requerimientos que muchas veces se dejan de lado; descuidando los factores que garantizan la calidad de la educación; y sin considerar que la educación debe avanzar de la mano con las demandas socio económicas, para generar un mercado laboral competitivo, de acuerdo a las normas de la meritocracia solo accederá al puesto el egresado preparado integralmente, si la formación profesional no fue la adecuada será difícil acceder a un puesto laboral.

Otro aspecto importante para la formación profesional es como los estudiantes logran adquirir nuevos conocimientos, teniendo en cuenta que todos aprendemos de forma distinta, por ello los docentes deben promover en los estudiantes que no solo existe un único estilo de aprendizaje, deben motivar y promover el uso de las distintas habilidades considerando la diversidad cognitiva de cada persona, es decir si el estudiante conoce más estilos de aprendizaje se fortalecerá académicamente.

En la presente investigación se abordará la relación en las variables Servicio Educativo, Estilos de Aprendizaje y Formación Profesional. El capítulo 1, se explica la situación problemática, el problema, la justificación, alcances e hipótesis. El capítulo 2 incluye el marco filosófico, antecedentes, bases teóricas y el glosario. El capítulo 3 desarrolla la metodología, tipo de investigación, operacionalización, población, técnicas, validez y confiabilidad. En el Capítulo 4 se analizarán los resultados de los instrumentos y las hipótesis.

Para finalizar se presentarán las referencias bibliográficas, conclusiones, sugerencias y anexos: matriz, instrumentos de recolección de datos, la validación.



## **CAPÍTULO 1: PROBLEMA**

### **1.1. Situación Problemática**

En la localidad de Huaraz, Ancash, existen pocas posibilidades en cuanto a la elección de una institución formadora de docentes de educación inicial, debido a que el Instituto superior Pedagógico es la única institución pública de toda la provincia que ofrece dicha especialidad. Por este motivo los estudiantes al momento de terminar sus estudios secundarios si deciden estudiar educación inicial deben elegir a dicha institución o en caso contrario una particular.

Es por ello que cuando el estudiante toma la decisión de iniciar sus estudios superiores en una determinada institución sea pública o privada, evalúa muchos aspectos para seleccionar la que pueda cumplir sus expectativas académicas, laborales, entre otras, es por ello, que las instituciones de educación superior se esmeran en proporcionarle las herramientas necesarias para satisfacer esas motivaciones, sin embargo en la institución estudiada se está descuidando muchos de estos aspectos, impidiendo una buena formación profesional, aunque el presupuesto no es el mismo que manejaría una entidad privada, se evidenció que se está descuidando la organización administrativa, herramientas de enseñanza, entre otros.

Mazariegos (2006) señala que mientras existan más instituciones de nivel técnico estas se deberían esforzar en la calidad de los servicios que ofrecen desde la infraestructura, organización y comportamiento, sin descuidarse de los planes y objetivos específicos de la institución, para garantizar la satisfacción de los estudiantes.

Por su parte, Rodríguez y Vásquez (2012) refieren que los estilos se basan en las prácticas que los mismos estudiantes aplican para captar la información, sin embargo señalan que el análisis a fondo sobre un tema específico se está dejando de lado por el facilismo que las tecnologías de información ofrecen, por ello los docentes deben mantener el compromiso de ayudar a los estudiantes a identificar preferencias personales a la hora de organizar una actividad, planear estrategias para solucionar problemas cotidianos y transferir los conocimientos a otras situaciones similares.

Renés y Castro (2013) refieren que la formación profesional y técnica es parte importante del conjunto de procesos y actores sociales interrelacionados que constituyen un interés nacional, que deben responder a las exigencias de la competitividad de las empresas. En otras palabras, con el pasar del tiempo los estudiantes deben ir adquiriendo nuevos conocimientos que se ajusten más a las necesidades de la población.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Existe relación entre el servicio educativo y los estilos de aprendizaje en la formación profesional de los estudiantes de la especialidad de Educación Inicial del “Instituto de Educación Superior Pedagógico Público” – Huaraz, 2021?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- a) ¿Cuál es la relación entre el servicio educativo con la formación profesional de los estudiantes?
- b) ¿Cómo se relaciona los estilos de aprendizaje con la formación profesional de los estudiantes?

## **1.3. Justificación de la investigación**

La investigación contribuirá en los siguientes aspectos:

### ***I. Metodológica***

Permitirá que los docentes enfatizen los estilos de aprendizaje en cada sesión de clases para garantizar la asimilación de conocimientos que se imparten dentro de las aulas, asimismo asesorarlos y motivarlos a que

apliquen estos estilos en otros espacios académicos para garantizar su formación profesional.

## *II. Social*

Conseguirá que los docentes tengan una relación más estrecha para garantizar que el servicio educativo cumpla con las expectativas de los estudiantes, dentro de las áreas y fuera de ellas. Asimismo, garantizar las relaciones interpersonales positivas que propicien un buen trato y muestras de respeto, solidaridad y empatía en su interacción con los integrantes de la institución educativa.

## *III. Administrativa*

Proponer mayor rigurosidad al momento de seleccionar al personal administrativo y docente que se involucre en las distintas áreas para garantizar que el servicio educativo cumpla los estándares de calidad que los estudiantes exigen para su formación profesional. Asimismo, implementar los espacios académicos para que estos sean gratos espacios de aprendizaje, enfocarlos en limpieza, organización y efectividad de atención.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Identificar la relación entre el servicio educativo y los estilos de aprendizaje en la formación profesional de los estudiantes de la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- a) Analizar la relación entre el servicio educativo y formación profesional de los estudiantes.
- b) Establecer la relación entre los estilos de aprendizaje con la formación profesional en los estudiantes.

## **1.5. Alcances y limitaciones**

El interés investigativo se enfocará en los análisis de las variables servicio educativo, estilos de aprendizaje y formación profesional, para lo cual presentaremos los siguientes alcances y limitaciones:

- Se analizó el contexto de la especialidad de Educación Inicial del I.S.P.P.H

- La investigación incluye la población compuesta por estudiantes de nivel superior de educación inicial.
- Los resultados se enfocaron en la relación entre las variables servicio educativo, estilos de aprendizaje y formación profesional.
- Evidenciamos que existe una limitada bibliografía nacional en las bibliotecas de diferentes universidades lo cual fue una gran barrera para adaptar el marco teórico con una perspectiva más objetiva de la realidad educativa en el país.

#### **1.6. Fundamentación y formulación de las hipótesis.**

El servicio educativo y los estilos de aprendizaje guardan relación significativa con la formación profesional de los estudiantes. Al respecto Boy (2008) manifiesta que el servicio educativo tiene que tener presente el entorno en donde se desenvuelven los integrantes de la institución, la incomunicación con las principales autoridades y administrativos impiden crear programas que afiancen los conocimientos de los estudiantes.

Riva (2012) sostiene que los estilos de aprendizaje integran aspectos cognoscitivos, afectivos, de personalidad y de percepción, sin embargo no todos alcanzan un mismo nivel de comprensión, por ello, es necesario que el estudiante identifique como puede aprender con mayor efectividad, aunque no detalla que tan necesario es la influencia del docente para alcanzar sus objetivos académicos.

Con respecto a la formación profesional, Inciarte y Canquiz (2009) refieren que la formación profesional se debe valer de la integralidad educativa; es decir capacitar a los estudiantes desde una perspectiva humana, social y profesional; para ello considera necesario fomentar la investigación y la discusión intra e interinstitucional sobre la integración curricular y plantear un innovador diseño en base a las necesidades de los egresados.

### ***1.6.1. Formulación hipótesis general***

HGA. El servicio educativo y los estilos de aprendizaje se relacionan significativamente en la formación profesional en los estudiantes de la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz.

HGO. El servicio educativo y los estilos de aprendizaje no se relacionan significativamente en la formación profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz.

### ***1.6.2. Formulación de las Hipótesis específicas***

#### **1.6.2.1. Hipótesis específica 1**

Ha. El servicio educativo se relaciona significativamente en la formación profesional en los estudiantes de la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz.

Ho. El servicio educativo no se relaciona significativamente en la formación profesional en los estudiantes de la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz.

#### 1.6.2.2. Hipótesis específica 2

Ha. Los estilos de aprendizaje se relacionan significativamente en la formación profesional en los estudiantes de la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz.

Ho. Los estilos de aprendizaje no se relacionan significativamente con la formación profesional en los estudiantes de la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz.

### 1.7. Variables

Teniendo en cuenta el problema, las variables consideradas en este estudio son:

**1.7.1.** V (X): Servicio educativo

**1.7.2.** V (Y): Estilos de aprendizaje

**1.7.3.** V (Z): Formación profesional



## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación**

Esta investigación se centra en el análisis de tres variables, las cuales como dice Bisquerra et al. (2009) se caracterizan por que se representan propiedades por medio de números, siguiendo unas reglas determinadas. Es decir, esta puede explicarse conceptualmente, además de ser medida. A esto se le denomina la operativización de una variable.

Las variables que ayudarán a resolver la problemática del estudio son: Servicio Educativo, Estilos de Aprendizaje y Formación Profesional, de los cuales se busca identificar el nivel de correlación. Bernal (2006), mencionando a Salkind (1998), indica que este tipo de estudio permite examinar relaciones entre variables, sin hacer evidente que una variable sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación se limita a examinar asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro.

Los resultados serán direccionados con una perspectiva cuantitativa, puesto que como lo menciona Ñaupas et al. (2014) serán medidos, observados y tendrán un tratamiento estadístico.

## 2.2. Antecedentes de la investigación

### a) Antecedentes internacionales

De Torres (2013) en su tesis titulada “Estilos de aprendizaje y características sociales, personales e institucionales asociadas al rendimiento académico de estudiantes de psicología en un proyecto de acción afirmativa” en la Universidad de Chile. En las conclusiones se detalla que los estilos de aprendizaje no guardan relación considerable con el rendimiento en ningún ciclo a pesar de constituirse como una variable particularmente cognitiva y educativa, en oposición a los resultados encontrados en las diferentes investigaciones referentes al tema. De otro lado, detalla que, en cuanto a la variable: estilos de aprendizaje solo se relacionan significativamente al quintil de ingresos. Por ello, los resultados no conllevan a suprimir las hipótesis nulas que guardan relación con los estilos para aprender y el rendimiento. Asimismo, agrega que los alumnos de condiciones socioeconómicas precarias y de colegios municipales, también integran el grupo vulnerable debido a que cuentan con menores recursos para el estudio y otras características que los colocan en desventaja.

Pereira (2012) en la investigación *“La formación profesional y el mercado laboral de los técnicos agrícolas del instituto federal de educación, ciencia y tecnología del estado de Maranhão – Brasil”* se planteó el objetivo de entender la naturaleza, desarrollo y distribución de la formación profesional de los graduados de IFMA Campus São Luís - Maracaná, con el objetivo de

evaluar las tendencias actuales y su influencia en la inclusión y permanencia en el mercado de trabajo. En las conclusiones se detalla que un gran número de profesores sostienen que la formación general es la más recomendable para nuestro contexto, para la formación profesional se está tratando de que responda a las exigencias del mercado laboral que se requiere de técnicos con un perfil amplio y que tienen la movilidad profesional. Asimismo, destaca que abordar la formación específica de técnicos, cuando los profesores dicen que debe ser específico, pero sin perder la importancia multidisciplinaria; la formación específica, ayuda a dar un sentido, más práctico para los profesionales. En ese sentido resaltamos la necesidad de concertar con el sector empresarial y preguntarnos si este tipo de instituciones técnicas deben formar técnicos generales o específicos.

Palop (2015) en la tesis titulada *“La formación profesional y su incidencia en el desarrollo local”* se planteó el objetivo de reconocer qué contribuciones pueden existir, desde la educación técnica y para el trabajo, para los procesos de desarrollo local. En las conclusiones se destaca que la formación profesional en este contexto juega un papel muy importante, ya que, si es pensada teniendo en cuenta el principio por el desarrollo personal de los estudiantes, el incremento de competencias para la vida y la inclusión formativa, puede promover el desarrollo personal y comunitario. Además, detalla que el vínculo entre el desarrollo y la formación profesional, no solo se encuentra en la dimensión educativa, requiere buscarla también en la participación de las entidades de formación técnica en el ámbito mediante la configuración nodo de desarrollo local. Esta propuesta conllevará a

establecer coordinaciones con el aparato productivo, las instancias gubernamentales y otros actores presentes en el contexto.

Riva (2012) en su tesis titulada *“Estilos de aprendizaje y meta cognición en estudiantes universitarios”* propuso establecer la relación que guardan las estrategias meta cognitivas y los estilos de aprendizaje en alumnos de secundaria. Concluye que los estilos de aprendizaje están estrechamente vinculados a las estrategias meta-cognitivas, y principalmente con las variantes de la persona; los estilos de aprendizaje los define como la forma en que la persona aprende. Además, agrega que el estilo de aprender integra el área cognitiva, afectiva, rasgos de personalidad y la orientación particular que tenemos de percibir, interpretar y responder ante la información. De otro lado, sugiere que en las aulas se ejecuten actividades que permitan el desarrollo de estrategias cognitivas y meta-cognitivas para que los estudiantes aborden problemas cercanos a su realidad y de reflexión en su quehacer como profesionales.

b) Antecedentes nacionales:

Nobario (2018) en tesis posgrado titulada *“Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las Carreras Técnicas de Baja Y Alta Demanda”* se trazó el objetivo de establecer el grado de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes. En las conclusiones se estableció que la población en estudio refiere mayoritariamente como “satisfecho”, lo

cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas, además agrega que la menor satisfacción de las estudiantes mujeres con relación a los varones, lo cual indicaría que las mujeres estarían percibiendo que las instalaciones, el equipamiento y la infraestructura de la institución educativa todavía están más estructuradas para estudiantes varones. Es por ello, que el investigador recomienda reforzar los valores cercanos al nivel de “Muy satisfecho”, en especial los niveles de satisfacción estudiantil vinculado a la calidad educativa de la infraestructura y equipamiento de la escuela y la institucional, como aulas, talleres o laboratorios, oficina administrativa, gimnasio, comedor, cafetería, baños.

Quiroz (2015) en su tesis posgrado titulada “Fortalecimiento de la formación continua de los docentes desarrollado por el Municipio de Pisco - Región Ica” se planteó el objetivo de relatar cómo el Municipio de Pisco desarrollo el proceso de fortalecimiento de formación continua de los maestros de la provincia de Pisco, Región Ica, 2013. En las conclusiones se destaca que el 69% de los maestros, aprueban el proceso de formación continua realizado por la Municipalidad de Pisco. Por ello, recomienda seguir implementando programas similares que contribuyan a mejorar la formación continua de los maestros de todos los niveles, respecto a aspectos relacionados con su práctica, y de esta manera, contribuir con los objetivos educativos del Ministerio de Educación.

Rettis (2016) en su tesis posgrado titulada “Estilos de aprendizaje y rendimiento académico de la asignatura de estadística de los estudiantes del III ciclo de la EAPA, Facultad de Ciencias Administrativas – UNMSM – 2015” La investigación realizada tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables Estilos de aprendizaje y rendimiento académico de la población seleccionada para su estudio. En las conclusiones se evidenció la influencia entre los estilos de aprendizaje y el rendimiento académico, indicando que los estudiantes que aprenden y aprenden bien lo hace utilizando los estilos de aprendizaje que se acomodan a sus procesos mentales. En las recomendaciones, propone definir los estilos desde un enfoque más amplio, considerando no solo la manera en que las personas aprenden si no buscar que aborde la formación del estudiante en su totalidad.

Sánchez (2013) en su tesis que tiene como título “Percepción de los alumnos sobre la calidad educativa de la formación profesional de la Facultad de Educación de la UNMSM” se planteó el objetivo de analizar la relación existente entre la calidad educativa y la formación profesional. En las conclusiones se detallan que gran parte de los estudiantes considera de calidad su formación profesional. Concluye que hay relación significativa entre el nivel de rendimiento académico del estudiante y su apreciación sobre la calidad formativa profesional. Asimismo, menciona que el grado de instrucción y la condición económica del padre no guardan relación significativa con la calidad formativa de los estudiantes.

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.3.1. Servicio Educativo**

#### 2.3.1.1. Conceptualización

Fonseca (2007) considera el servicio educativo como el proceso o conjunto de acciones directas o indirectas, que origina un producto intangible, es decir, no ofrece un producto físico como parte del pacto entre el usuario y el establecimiento. En ese sentido se considera al servicio como el conglomerado de actividades cuantitativas o cualitativas que acompaña a la prestación.

De otro lado, Sovero (2007), mencionando a De la Orden (1991), sostiene que una educación de calidad es el resultado de la articulación entre los elementos fundamentales, internos y externos del establecimiento educativo; esta articulación estaría definida por los siguientes componentes:

- Características sociales y culturales, valores sociales y las metas y demandas que exige la localidad y los usuarios respecto a la educación.
- Fines generales de la educación y metas institucionales.
- Objetivos educacionales planteados por los docentes y estudiantes de todos los niveles y disciplinas.

- Entrada al establecimiento educativo (reclutamiento de estudiantes y docentes, equidad de acceso y de asignación de recursos); procesos y medios didácticos y organizativos (currículo, instrucción, dirección. Liderazgo, gestión, clima institucional y de clase, recursos económicos, etc.)
- Resultados educativos (efecto de los procesos instructivos y sociales).

Senlle y Gutiérrez (2005) mencionan que la calidad guarda relación con lo estructural (físico y técnico), la preparación del maestro para que responda a las necesidades y expectativas de los clientes, el servicio interno (relación entre las personas que laboran en la organización) el servicio externo (cumplimiento de lo acordado, para ello, es necesario conocer las necesidades y expectativas de los clientes), contar con un director que gestiona considerando los componentes académicos, humanos, sociales y de calidad, la calidad de vida que está relacionada con la realización personal y la sensibilización de convivir en paz y armonía y finalmente la revisión de los resultados producto del proceso de mejora.

Además, Senlle y Gutiérrez (2005) señalan algunas consideraciones relacionadas con la calidad:

- Estructural: Lo considera al ambiente físico, programas, materiales y equipos
- Metodología didáctica - pedagógico: Preparación de los docentes y el uso de diferentes métodos para el logro de los objetivos.



- Servicio: Interno incluye a las interacciones entre maestros, administrativos y técnicos, cooperación, colaboración y calidad de servicio para lograr resultados. En el aspecto externo incluye el servir a la sociedad, lograr resultados acordes con las demandas del cliente (primario, secundario, terciario)
- Gestión: gestionar el capital humano y material para conseguir resultados medibles, establecer una gestión de calidad que atienda las necesidades de los clientes: estudiantes, padres de familia y sociedad y asegurar la mejora continua de los procesos que intervienen en la calidad del servicio.
- Calidad de vida: sensibilizar a los estudiantes para llevar una vida sana, en el marco de una convivencia armoniosa y pacífica.
- Resultado: Constatación de los resultados, producto del proceso de mejora para conocer cuan cerca o lejos se encuentra de los objetivos previstos.

En otras palabras, Senlle y Gutiérrez (2005) sostienen que la calidad del servicio educativo está enfocada a brindar un trabajo que satisfaga las expectativas de los clientes. Las definiciones actuales sobre calidad del servicio educativo, señalan que al brindar un servicio, este se debe adecuar a los requerimientos de los usuarios para satisfacerlos.

#### 2.3.1.2. Determinantes para la calidad del servicio educativo

Buitrón (2006) menciona que la calidad de los establecimientos educativos lo determinan los siguientes elementos: recursos materiales que la institución dispone, los recursos humanos, la dirección y gestión administrativa y académica del centro, el desarrollo de los aspectos pedagógicos y la evaluación, objetivos y contenidos y el tratamiento diverso de la metodología didáctica. Además, resalta que al llevar el trabajo constante y dedicado a la mejora de la gestión administrativa del establecimiento de estudio o educativo, correlativamente se mejorará la calidad de enseñanza del mismo centro de estudio.

Por su parte, Rodríguez (2005) plantea que la calidad está relacionada con la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes. También significa reducir costos y buscar la mejora continua de los procesos, revisando permanentemente que estos se ajusten a las demandas de la sociedad. Por tanto se puede decir que la calidad está determinada por la eficacia y eficiencia. La eficacia se alcanza cuando los resultados de los procesos realizados en la institución tienen un efecto en lo que se espera, en este caso en las necesidades y expectativas de los usuarios; y eficiencia es la capacidad de lograr los resultados optimizando los recursos y el tiempo.

#### 2.3.1.3. Elementos que generan una buena impresión en el servicio

Según Moyano Bruque y Martínez (2011) describen algunos elementos importantes para que el servicio ofrecido genere una buena impresión de quien lo use, estas pueden ser el aspecto que tienen las instalaciones físicas, el

personal que labora, los medios y materiales utilizados para atender al cliente, los mismos que se muestran a través de:

- Apariencia del personal: Chagra (2004) hace referencia a la presentación física del personal que deberán cumplir las características que la institución disponga.
- Limpieza y mantenimiento del establecimiento: Según Moyano, Bruque y Martínez (2011), independientemente del rubro de una empresa, el mantenimiento y conservación conforman los elementos diarios y fundamentales de salubridad y seguridad. El mantenimiento tiene que ver con el trabajo necesario para mantener todas las instalaciones limpias y en óptimas condiciones, los equipos y las maquinarias en condiciones de uso y buen estado.
- Equipos modernos: Esquivel y Huamani (2016) señala que la empresa, para conseguir satisfacer al usuario, deben estar de acorde a las a las tendencias tecnológicas, ya que ello les permitirá crear los canales y herramientas para brindar calidad en el servicio.

#### 2.3.1.4. Empatía en el servicio

Según Moyano Bruque y Martínez (2011) señala que la empatía en el servicio permite comprender adecuadamente las necesidades del cliente,

que se muestran a través de la atención personalizada que brindan los establecimientos a sus usuarios, lo cual incluye:

- Servicio personalizado: Sánchez (2011) permite una atención especializada en base a las características del cliente, ya sea características propias o problemas que se pueda presentar.
- Respeto y amabilidad: Bravo (2000) considera que en este punto es importante valorar los derechos, condiciones y circunstancias al momento de brindar la atención al usuario, teniendo en cuenta que la amabilidad es una cualidad que permite relacionarse con las personas favorablemente.
- Interés por los clientes: Abadi (2004) detalla que todo colaborador de una institución o empresa debe caracterizarse por tener una actitud de interés, cortesía y amabilidad con los usuarios, haciéndoles sentir que estamos para servirlo e interesados en su satisfacción.
- Horarios del servicio: Asimismo, detalla que es importante establecer un horario de atención para resolver inquietudes a los clientes, de esta manera evitar malos entendidos de desinterés de atención por parte de la institución.

#### 2.3.1.5. Seguridad en el servicio educativo

Moyano, Bruque y Martínez, (2011) destacan este aspecto en el sentido de la cantidad de información que maneja el personal de la institución con respecto a los servicios que ofrece, esto ocasionaría mayor credibilidad y

confianza en el servicio, los cuales se pueden manifestar de la siguiente manera:

- Transmisión de confianza: Robbins y Judge (2009) señalan que transmitir confianza en el cliente es un principio que la empresa maneja para realizar sus acciones, lo cual le permite obtener resultados positivos.
- Seguridad: Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) la definen como la inspiración de confianza que transmiten los empleados por su conocimiento y la atención adecuada que ofrecen.
- Conocimiento sobre el servicio y respuesta a los clientes: Paz (2005) señala que el conocimiento es la sabiduría que tienen los trabajadores respecto al servicio que ofrece el establecimiento. Estos conocimientos son obtenidos de la preparación en el cargo que desempeña y la experiencia, lo cual favorece una atención inmediata a las necesidades del usuario.

#### 2.3.1.6. Principales enfoques del servicio educativo

Alvarado (2005) considera que un servicio educativo debe enfocar sus intereses en base a las características, usos y de la calidad que podrán ser experimentados por los estudiantes.

##### a) Características y usos del servicio educativo

Alvarado (2005) señala que las características pueden ser cuantificadas y cualificadas, en otras palabras, se debe destacar los atributos. Además, destaca que para determinar las características dependerá del perfil de las necesidades del alumno y del atributo que la institución educativa planteará plan académico, servicios conexos, tecnología educativa, entre otras.

#### b) Calidad del servicio educativo

Alvarado (2005) entiende por calidad a la eficacia y eficiencia con la cual el servicio o resultado cumple las expectativas del cliente, es decir refleja uniformemente aquello para lo cual fue creado o diseñado. Ello significa que el verdadero indicador de calidad es el grado en que un producto responde a las expectativas del consumidor permanentemente.

Además, agrega que la calidad educativa debe considerar los siguientes alcances:

- La calidad educativa en relación al docente-estudiante, está referida a la interacción de los docentes con los estudiantes y el resultado del proceso enseñanza-aprendizaje.
- La calidad educativa en relación a la comunidad, da atención al currículo y sus contenidos para proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas que permiten incorporar al egresado de un nivel o modalidad educativa al mercado laboral

- La calidad educativa en relación a la sociedad, enfoca su atención en el desarrollo de las habilidades necesarias para que los estudiantes sean personas útiles a la sociedad.

Por su parte, Ropa (2014) también considera importante entender el concepto de calidad desde el modelo de gestión de la calidad total, el cual los describe desde las siguientes consideraciones:

- A) Calidad basada en el producto: Ropa (2014), mencionando a Yuran y Cryna (1994), destaca que el servicio tiene que estar determinado por el control estadístico de los procesos para evitar el control masivo, centrándose principalmente en la eficiencia de los procesos de producción.
- B) Calidad como satisfacción de las necesidades del cliente: Moreno y Peris (2005) señalan que los clientes tienen expectativas que se pueden medir y ser convertidos en especificaciones de la calidad del producto o servicio. En este punto destaca que el servicio debe contar con una serie de características con un valor agregado que pueda cumplir con las expectativas del cliente, en otras palabras, el servicio debe cumplir las con las expectativas de los clientes para satisfacer sus necesidades.
- C) Calidad como valor: Ropa (2014) destaca la relación que existe entre la satisfacción del producto o servicio y el costo o precio. En este contexto un producto o un servicio es de mayor calidad si por el mismo costo

ofrecen mayor satisfacción al cliente en términos de atributos como duración, comodidad. En otras palabras, la eficiencia se enfoca en el mercado y la eficiencia de la administración interna.

D) Calidad como excelencia: Ropa (2014) señala que la suma de los anteriores puede generar una calidad “excelente” ya que son aplicados, en su realización a través de una acertada gestión y una adecuada definición de los procesos.

### **2.3.2. Estilos de Aprendizaje**

#### 2.3.2.1. Conceptualización

Cada persona tiene una forma individual y propia de aprender, es decir cada uno emplea su propio método o estrategia para aprender.

Navarro (2008) define a los estilos de aprendizaje como los comportamientos cognitivos y afectivos que indican la manera de percibir, comprender y responder a la situación de aprendizaje por parte del estudiante.

Por su parte, Alonso, Gallego y Honey (2002) indican que el estilo de aprendizaje reúnen las preferencias y tendencias particulares que cada individuo utiliza para aprender, sin embargo estas varían dependiendo de lo que quiere aprender



### 2.3.2.2. Características

Revilla, (1998) resalta los estilos de aprendizaje: pueden cambiar; son diferentes, se presentan de acuerdo a la situación; se pueden perfeccionar; y cuando se enseña teniendo en cuenta los estilos de aprendizaje de los estudiantes, el aprendizaje es más efectivo. No existen estilos puros, así como, no existen estilos de personalidades puras: se emplean diferentes formas de aprendizaje, aunque uno predomina.

- Los estilos de aprendizaje pueden cambiar, es decir no son fijos.
- Los formas de aprendizaje, no se puede categorizar como mejor o peor, todos tienen su valor.
- Los docentes deben buscar que los estudiantes sean conscientes de sus estilos de aprendizaje predominantes.
- Los estilos de aprendizaje son flexibles. El profesor debe motivar a los estudiantes a ampliar y fortalecer sus propios estilos.

Cazau (2004), señala como la principal característica de los estilos de aprendizaje que son cambiantes, las personas pueden desarrollar más de un estilo de aprendizaje durante su vida, influenciado por factores propios del entorno, tales como la edad y las costumbres.

### 2.3.2.3. Capacidades de los estilos de aprendizaje

Según Zavala (2008) es el ciclo que atraviesa la experiencia y el análisis, donde luego se generan conceptos asimilados y organizados en una teoría la cual será útil para aplicarlo en nuevas experiencias. Para ello considera necesario cuatro capacidades básicas:

- Experiencia concreta (EC). Estar preparado para inmiscuirse por completo y sin prejuicios en situaciones nuevas.
- Observación reflexiva (OR). capacidad para reflexionar sobre lo que observa y a partir de ello elaborar una serie de hipótesis sobre la información que recibe y lo que pueda significar.
- Conceptualización abstracta (CA). Capacidad para construir nuevos conceptos y constituir sus observaciones en teorías.
- Experimentación activa (EA). Capacidad para utilizar estas teorías, tomar decisiones y resolver problemas en otras situaciones.

En resumen, señala que el aprendizaje se inicia por la experiencia concreta, después de ello sigue procesos como la observación reflexiva y la conceptualización abstracta para terminar con la experimentación activa.

#### 2.3.2.4. Rasgos de los estilos de aprendizaje.

Según Díaz (2012), los rasgos de los estilos de aprendizaje tienen que ver con la forma en que los estudiantes estructuran los contenidos, forman y utilizan conceptos, interpretan la información, resuelven los problemas, seleccionan medios de representación. Es decir, determinadas partes como el ojo, oído o el cuerpo son determinantes para aprender o enseñar, estos rasgos conocidos como los estilos visuales, auditivos y kinestésicos:

- Visual: Díaz (2012) señala que los estudiantes visuales están mayormente adaptados y captan la información a través de la lectura. Por ejemplo, una persona que se encuentra como participante en una conferencia preferirá leer el material escrito a escuchar la exposición oral, o, en su defecto, escribirá lo que escucha para luego contar con material que pueda leer.
- Auditivo: Díaz (2012) refiere que los estudiantes que poseen el estilo auditivo aprenden con mayor efectividad cuando reciben las explicaciones de forma oral y es capaz brindar detalles de esa información a otra persona. Por ejemplo, estos estudiantes podrían aprender mejor mediante grabaciones de CD.

- Kinestésico: En este aspecto a la capacidad de aprendizaje de las actividades físicas, lo cual en su mayoría requiere más tiempo. Además, aclara que un aprendizaje obtenido a través de nuestro cuerpo, es decir adquirido con la memoria muscular, es muy difícil olvidarlo.

#### 2.3.2.5. Modelos

Existen diferentes modelos de aprendizaje planteados por distintos autores, por ello Castro (2005) realiza un resumen de estos en los siguientes modelos:

##### *a) Estilos de aprendizaje según Kolb*

Este modelo está basado en la experiencia, entendida como una serie de actividades que permiten el aprendizaje, este modelo consta de cuatro estilos de aprendizaje:

- Convergente: En este tipo de estudiante predomina la conceptualización abstracta y la experimentación activa. Prefiere aplicar en la práctica sus ideas. sus conocimientos están organizados y puede utilizarlos en la resolución de problemas específicos mediante el razonamiento y el análisis.
- Divergente: Este tipo de estudiante demuestra mejor desempeño en las experiencias concretas y en la observación reflexiva, posee capacidad

creativa y flexible, se caracteriza por considerar las experiencias concretas desde diversas perspectivas.

- **Asimilador:** En este tipo de estudiante predomina la definición abstracta y la observación reflexiva. Su potencial reside en crear modelos teóricos, muestra interés por las teorías abstractas, no tiene interés llevar la teoría a la práctica.
- **Acomodador:** Este tipo de estudiante demuestra mejor desempeño en las experiencias concretas y la experimentación activa. Se caracteriza por que prefiere hacer cosas, proyectos o experimentos, se acomoda e incluye fácilmente a situaciones nuevas, las personas de este estilo son aquellas que se adaptan con facilidad a las circunstancias.

*b) Estilo de aprendizaje, de acuerdo a Witkin*

Esta propuesta de Witkin fue realizada en 1979, años más tarde fue analizada por Alonso, Gallegos y Honey (2002) quienes resumieron esta perspectiva en:

- **Dependencia de campo:** Son aquellos que perciben el todo, no perciben las partes (perciben globalmente), presentan dificultades para tomar decisiones por propia iniciativa, requieren de instrucciones de otras personas para efectuar tareas. Predomina la habilidad para analizar materiales estructurados, eligen el trabajo en equipo.
- **Independencia de campo:** Son aquellos que perciben las partes (perciben analíticamente) se caracterizan por trabajar de forma

autónoma. Demuestra facilidad para trabajar con materiales sin estructura, eligen el trabajo individual, no gustan del trabajo en equipo.

*c) Estilos de aprendizaje de Honey y Mumford*

Esta propuesta fue realizada por Honey y Mumford en 1986, según Morales (2013) refiere que estos autores consideran que el aprendizaje pasapor cuatro etapas enfocados en la experiencia, agrega que el periodo inicia cuando el estudiante se inclina hacia una situación concreta, continuando con la observación reflexiva (búsqueda del significado) para luego aplicar el significado y conseguir una conclusión coherente, y finalmente llevarlo a la experimentación con problemas similares, lo cual resultara una experiencia activa.

Morales (2013) agrega que la teoría de Honey y Mumford (1986) clasifica los estilos de aprendizaje en: activo, reflexivo, teórico y pragmático, los cuales están articulados con las cuatro etapas del proceso cíclico de aprendizaje. Estas etapas son: a) tener experiencia; b) repasar la experiencia; c) sacar conclusiones de la experiencia; y d) planificar los pasossiguientes.

De lo dicho anteriormente Alonso, Gallegos y Honey (2002) agregan las siguientes características:

- **Activos:** son aquellas personas que demuestran una actitud abierta para aprender, se involucran en experiencias nuevas sin ningún perjuicio. Se caracterizan por ser espontáneos, creativos innovadores interesados en aprender y solucionar problemas.
- **Reflexivos:** son aquellas personas que consideran las experiencias observándolas desde distintos puntos de vista. Después de reunir los datos los analizan detenidamente antes de sacar conclusiones. Son prudentes, observan bien y estudian las diferentes las alternativas que pueden utilizar antes de realizar una acción. Escuchan a los demás y no actúan hasta tomar el control de la situación, se caracterizan por ser cuidadosos, pacientes, indagadores y detallistas.
- **Teóricos:** son personas que acomodan y agrupan las indicaciones dentro de las teorías lógicas y complejas. Encaran los problemas de manera vertical, por fases lógicas. Se caracterizan por querer lograr la perfección. Articulan los hechos en principios lógicos. Son de los que prefieren analizar y sintetizar. Dominan el conocimiento y lo utilizan para construir conceptos, teorías y modelos. Persiguen la razón y la objetividad escapando de lo subjetivo y de lo que pueda generar dudas.
- **Pragmáticos:** son personas inclinadas a poner en práctica lo aprendido. Se caracterizan por ser experimentadores, quieren aplicar en la práctica las ideas, teorías y estrategias para conocer el resultado.

### **2.3.3. Formación profesional**

#### 2.3.3.1. Conceptualización

Casanova (2003) sostiene que la formación profesional es una actividad orientada a brindar los conocimientos necesarios para un adecuado desempeño profesional y una formación ciudadana. Es decir formar para el trabajo y formar para ejercer la ciudadanía.

Zurita (2000) lo describe como el proceso de inculcación y aprobación de saberes específicos y reglamentados, situado en instituciones especializadas para estos objetivos, durante un periodo definido de tiempo.

Según Acevedo y Beiza (2008) es el conjunto de actividades que recibe la persona como parte de su preparación y formación referente a fines específicos para el ejercicio laboral.

Por su parte, Carrasco (2009), citado por Ticona (2014), señala que la formación profesional es la capacitación y formación del alumno en el dominio de las capacidades de las diferentes áreas de su especialidad, con el fin de adquirir las competencias necesarias para un adecuado desempeño laboral, de acuerdo a la demanda del mercado laboral que en su mayoría



enfocan sus intereses en cuanto al conocimiento, técnicas y una formación cultural científica y filosófica.

Horrutiner (2006) detalla que la formación en el nivel superior se aplica para determinar los procesos fundamentales que desarrollan las universidades con el fin de brindar conocimientos en una determinada carrera universitaria y también desarrollar en los estudiantes las competencias profesionales que aseguren un ejercicio laboral exitoso (vincular el estudio con el trabajo) y la formación en valores que garantice la formación de seres útiles para la sociedad.

#### 2.3.3.2. La función y trabajo del docente con los estudiantes

Al respecto, Piña (2010) describe que la función del docente está enfocada en generar nuevos aprendizajes en el estudiante, estableciendo relaciones que permitan fortalecer los nuevos conocimientos.

Por su parte, Joyce, Weil y Calhoun (2000) refieren que los docentes actúan a través de las siguientes funciones:

- Comunicar los propósitos al estudiante.
- Presentar estímulos.
- Capturar y mantener la atención de los estudiantes.
- Apoyar al estudiante a recordar lo aprendido previamente.
- Brindar las condiciones que promuevan la realización.
- Establecer las secuencias de aprendizaje.

- acompañar el aprendizaje

#### 2.3.3.3. Consideraciones a tomar en cuenta en la formación profesional

Sepúlveda (2002) expone que se debe lograr en una primera instancia a profesionales que aporten socialmente, es decir que contribuyan con la labor transformadora que permita alcanzar la equidad social de la población y para esto se debe:

- Construir una malla curricular orientada a que los estudiantes, desde el ingreso desarrollen una formación en valores que les permita vivir en comunidad, asumiendo deberes y derechos y aportando para construir una sociedad más humana.
- Promover el desarrollo de una formación teórica y práctica y que permita a los estudiantes enfocarse en que lo más relevante de su desempeño profesional es la realización de una práctica que contribuya al desarrollo de la sociedad.
- Valorar la supervisión de la institución como elemento que contribuye a la formación de los estudiantes.
- Establecer coordinaciones permanentes entre los trabajadores del área social, académica y práctica.
- Implementar los centros experimentales de las escuelas, que constituyan los escenarios donde docentes y estudiantes realicen actividades teórico-prácticas.

Fernández (2010) es importante tomar en cuenta la función del profesional, cuyos conocimientos obtenidos mediante capacitaciones y especializaciones actualizadas permitan servir a la sociedad en base a los parámetros éticos de esta. Los docentes formadores de nuevos profesionales deben comprender lo siguiente:

- Reconocer y comprender que las profesiones surgen para dar respuesta a las demandas de la sociedad, por tanto el vínculo entre profesión y sociedad es estrecho e interdependiente, y en segundo lugar, podemos mencionar que el desarrollo de las profesiones tiene que estar en total sintonía con el desarrollo de la sociedad. Las profesiones ocupan un lugar fundamental en la vida social.
- Las profesiones tienen un carácter histórico, por ello pasan por una etapa de cambio y adaptación según las necesidades del entorno, en ese sentido también irán cambiando sus objetivos, maneras de ejercerla y las interacciones entre pares y los receptores de la actividad, fundamentalmente por la generación de conocimiento.
- El desarrollo profesional abarca además de las competencias teóricas y prácticas una formación integral y con sentido ético, en ese sentido podemos decir que un profesional además de demostrar ser competente debe actuar con ética profesional.

#### 2.3.3.4. Desarrollo profesional centrada en competencias

Valera (2009), sostiene que la formación profesional centrada en competencias, busca una educación integral donde se forme profesionales capaces de dar respuesta a las demandas sociales y comprometidos con el desarrollo de la sociedad. Una formación basada en competencias supone la combinación de un conjunto capacidades que los estudiantes emplean con el fin de lograr un propósito específico.

Existen diversas definiciones sobre competencia las cuales se direccionan a ciertos propósitos. Corral (2004) sostiene que la mayoría de los conceptos lo tratan como un saber actuar donde se debe demostrar lo que se conoce y lo que se hace con aquello que se conoce, lo cual supone poner de manifiesto aspectos cognitivos y no cognitivos.

Una formación por competencias no busca aprendizajes fragmentarios ni conocimientos, habilidades y actitudes aisladas sin articularse entre sí. En la formación por competencias se busca la combinación de las tres dimensiones de una competencia: ser, conocer y hacer, para ello se hace necesario colocar a los estudiantes en situaciones retadoras donde utilicen sus destrezas mentales y procedimentales para resolver un problema, pero que además reflexionen sobre su proceso de aprendizaje y se apropien conscientemente de las capacidades que les sirven para mejorar su desempeño.

### 2.3.3.5. Principios

Los principios permiten direccionar las actividades académicas contenidas en los diseños curriculares con el objetivo de desarrollar las competencias requeridas por el futuro profesional.

Los principios que sostiene Carrasco (2009), citado por Ticona (2014):

- Principio del dinamismo, con el fin de ofrecer una educación que responda a las necesidades de la sociedad y el mundo laboral, este principio señala que los planes y programas de formación profesional deben estar en constante revisión y actualización, en tal sentido el perfil profesional que plantea la institución debe responder a las exigencias y retos que plantea la sociedad.
- Principio de secuencia, los programas y planes de las diferentes carreras profesionales deben organizarse de manera secuencial a través de módulos, los cuales deben responder al tiempo y entornos socio culturales.
- Principio globalizador, en una sociedad que avanza y atraviesa cambios acelerados es necesario que los diseños curriculares estén basados en perfiles profesionales actualizados y adecuados a los cambios probables
- Principio intercultural, es imperativo que el estudiante que egresa de una determinada profesión cuente con las capacidades necesarias para adaptarse a diferentes espacios socio culturales, para ello es

necesario el aprendizaje de varios idiomas, principalmente el de uso a nivel mundial.

- Principio de libertad a la crítica, considera la importancia de que los planes y programas estén expuestos a la crítica, lo cual permitirá hacer los reajustes necesarios.
- Principio de la formación dual, en el proceso de formación profesional la ejecución de la práctica profesional y la investigación académica son fundamentales, para lograr que el futuro profesional realice una praxis constante.
- Principio de emprendimiento, los modelos curriculares deben favorecer el desarrollo de la creatividad, la gestión y el emprendimiento en la formación profesional.
- Principio interdisciplinario, Para lograr una formación profesional integral es necesario desarrollar una educación multidisciplinaria e interdisciplinaria.

Por su parte, Morín (2004) propone principios desde un panorama del pensamiento complejo. Estos principios son:

- El Principio de dialogización: Morín (2004) señala que en este punto trata de mantener dos aspectos complementarios y antagonistas, es decir se describe el proceso de formación profesional mediante dos aspectos: la instrucción y la educación como procesos que van de la mano, considerando que la formación profesional para ser realmente integral debe potenciar los dominios del saber, el saber hacer el saber

vivir y el saber ser, estos deben ser articulados en una unidad, lo cual implica una formación no solo cognitiva sino también afectivo-emocional.

- El principio de la recursividad organizacional: Morín (2004) los considera como un proceso en donde los efectos son al mismo tiempo causas.
- El principio hologramático: Morín (2004) considera que no se puede concebir el todo sin las partes y las partes sin el todo. Con respecto a la formación profesional esto significa desarrollar cada parte del diseño curricular teniendo una comprensión de todo el currículo, para ello es necesario que tanto docentes y estudiantes tengan presente el currículo como un todo el cual se lleva a la práctica a través de los módulos que constituyen las partes.
- El principio de lo imprevisible: Morín (2004) señala que esta relacionado a la falta de certeza, es decir la realidad no es predecible. En cuanto a la formación profesional esto significa gestionar a partir de lo que existe, sin dejar de considerar lo inexistente, para ello es necesario preparar a los estudiantes para las transformaciones y cambios que surgen en el tiempo.

### 2.3.3.6. Relación existente entre los servicios educativos y estilos de aprendizaje en la formación profesional

De acuerdo a Díaz (2015) hace mención a la importancia de la calidad en la educación universitaria peruana, y menciona que existe una estrecha relación entre los servicios educativos y estilos de aprendizaje como factores determinantes para alcanzar el desarrollo profesional necesario, por lo complejo de esta realidad, la universidad deberá brindar adecuadamente estos dos factores.

De acuerdo a los servicios educativos, que son los docentes, infraestructura y equipamiento, el bienestar y los recursos financieros son determinantes para poder lograr la formación profesional, ya que la universidad está en la obligación de brindar una labor de enseñanza y tutoría, una labor de investigación, de extensión universitaria y proyección social, además de ambientes y equipamiento para la enseñanza aprendizaje.

## 2.4. Glosario de términos

- *Calidad.* Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
- *Competencias.* Se refiere al conjunto de capacidades que utilizadas de forma articulada permiten la resolución de una tarea, que se constituye en un propósito.



- *Creatividad.* denominación que se le da a las ideas originales, es la facultad de inventar, de innovar, de crear nuevas ideas o definiciones, o relacionar nuevas ideas y conceptos conocidos, que conllevan generalmente a construir conclusiones nuevas, proponer diversas soluciones para resolver un problema.
- *Eficacia.* Se considera a la capacidad de alcanzar el efecto que se anhela o se aguarda. En ese sentido, se puede definir a la eficacia como la capacidad que tiene la persona para alcanzar, o conseguir algún fin en particular.
- *Estrategias.* Se denomina al plan para dirigir un determinado asunto, el mismo que compone una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.
- *Gestión.* Se extiende hacia el conjunto de trámites que se realiza con la finalidad de resolver un asunto o concretar un proyecto.
- *Habilidad.* Se refiere al talento, la pericia o la capacidad para ejecutar una determinada actividad. En ese sentido podemos decir que la persona posee habilidad cuando es capaz de realizar una tarea con éxito.
- *Innovación.* Se entiende por aquel cambio que introduce alguna novedad o varias en un ámbito, un contexto o producto.
- *Organización.* Se considera a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados, asimismo es visto como un

convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

- *Servicio.* Se denomina al conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de servir a alguien, algo o alguna causa. En ese sentido podemos decir que los servicios son responsabilidades que ejercen las personas hacia otras personas con el fin de que estas cumplan con satisfacer al que las recibe.
- *Formación Profesional.* Se entiende por los estudios y aprendizajes continuos que desarrolla la persona orientados a fortalecer su capacitación laboral, cuyo objetivo principal es mejorar su desenvolvimiento laboral.

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA**

### **3.1. Metodología de la investigación**

#### ***3.1.1. Tipo de investigación científica***

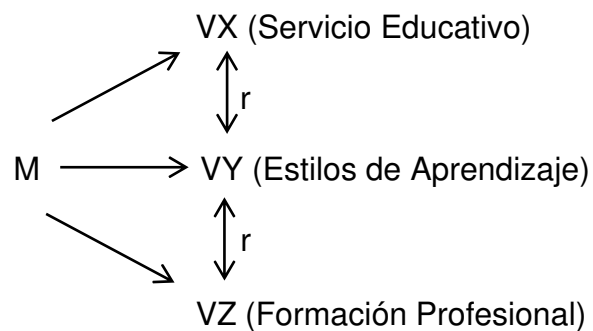
Es una investigación básica de diseño correlacional. En esa línea se ha organizado toda una estrategia:

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. Tipo de pregunta          | : Teórica descriptiva    |
| 2. Prueba de hipótesis       | : Hipotético - deductivo |
| 3. Medición de las variables | : Cuantitativo           |
| 4. Número de variable        | : Multivariable          |
| 5. Ambiente realizó          | : Campo                  |
| 6. Fuente de datos           | : Primaria               |
| 7. Aplicación de la variable | : Transversal            |
| 8. Diseño                    | : Correlacional          |

### 3.1.2. Diseño de la investigación

La investigación correlacional necesitará del programa SPSS el cual nos ayudará para la identificación del resultado la confiabilidad de los instrumentos, frecuencia, porcentaje y la correlaciones para la prueba de las hipótesis.

Es importante destacar como actúan las variables en analisis mediante el siguiente gráfico:



### 3.1.3. Operacionalización de variables

A continuación se detallan las variables y las dimensiones para el desarrollo de la investigación:

*Tabla 1. Operacionalización variable X. Servicio Educativo*

Variable X	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración/ índice	Instrumento	
Servicio educativo	Fonseca (2007) considera el servicio educativo como el proceso o conjunto de acciones directas o indirectas, que origina un producto intangible, es decir, no ofrece un producto físico como parte del pacto entre el usuario y el establecimiento. En ese sentido se considera al servicio como el conglomerado de actividades cuantitativas y cualitativas que acompaña a la prestación.	El servicio educativo se categoriza en: Calidad de la Infraestructura, Atención del personal, Nivel de organización de la institución	Calidad de la Infraestructura	Limpieza externa	1	1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno	Cuestionario	
				Limpieza aulas	2			
				Acceso a las aulas	3			
				Accesibilidad a los ambientes laboratorios y otros	4			
				Conservación de la infraestructura	5			
				Conservación de las aulas	6			
				Cuidado de las instalaciones	7			
				Seguridad y cuidado del laboratorio	8			
				Comodidad diferentes instalaciones	9			
				Comodidad de las aulas	10			
			Atención del personal	Trato de los directivos hacia los docentes, personal de apoyo.	11			
				Trato de los directivos a estudiantes	12			
				Labor profesional que prestan los directivos	13			
				Comunicación del personal administrativo con los estudiantes	14			
				Motivación de los directivos con los estudiantes	15			
				Motivación de los docentes	16			
				Comunicación que practican los directivos	17			
				Comunicación del personal administrativo con los estudiantes	18			
				Atención de los directivos a los padres de familia	19			
				Nivel de organización de la institución	Atención que prestan los directivos a los estudiantes			20
					Rapidez de trámites que realiza los directivos			21
					Rapidez de trámites del personal administrativos			22
					Comodidad organizativa			23
					Comodidad organizativa de los estudiantes			24

*Fuente. Paredes (2021)*

*Tabla 2. Operacionalización variable Y. Estilos de Aprendizaje*

Variable Y	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración/ índice	Instrumento
Estilos de Aprendizaje	Quiroga y Rodríguez (2002) refiere que los estilos de aprendizaje muestran las diferencias cualitativas y cuantitativas que se da en cada persona, como proceso mental, consecuencia de la agrupación de los aspectos tanto cognitivos como afectivos-motivacionales, es decir son los que determinaran la manera como el estudiante aprende.	Los estilos de aprendizaje se categorizan en: Estilo activo, Estilo reflexivo, Estilo pragmático, Estilo teórico	Estilo activo	Animador	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Cuestionario
				Improvisador	2		
				Descubridor	3		
				Arriesgado	4		
				Espontáneo	5		
			Estilo reflexivo	Ponderado	6		
				Concienzudo	7		
				Receptivo	8		
				Analítico	9		
				Exhaustivo	10		
			Estilo pragmático	Experimentador	11		
				Práctico	12		
				Directo	13		
				Eficaz	14		
				Realista	15		
			Estilo teórico	Metódico	16		
				Lógico	17		
				Objetivo	18		
				Crítico	19		
				Estructurado	20		

*Fuente. Paredes (2021)*

*Tabla 3. Operacionalización variable Z. Formación Profesional*

Variable Z	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración/ índice	Instrumento	
Formación Profesional	Casanova (2003) sostiene que la formación profesional es una actividad orientada a brindar los conocimientos necesarios para un adecuado desempeño profesional y una formación ciudadana. Es decir formar para el trabajo y formar para la ciudadanía.	Esta variable se dimensiona del siguiente modo: Plan de estudios, Competencia docente, Calidad académica, Tecnología y sistemas de información.	Plan de estudios	Congruencia con perfil profesional	1	Nada adecuado (1) Poco adecuado (2) A veces adecuado (3) Adecuado (4) Muy adecuado (5)	Cuestionario	
				Acorde al contexto socio cultural	2			
				Asignaturas actualizados	3			
				Asignaturas coherentes con la especialidad	4			
				Vinculación la visión	5			
				Vinculación con la misión	6			
				Acorde a las al mercado laboral	7			
			Competencia docente	Acorde a la formación profesional	8			
				Inteligencia emocional	9			
				Dominio tema	10			
				Sensibilidad	11			
				Formación humanística	12			
				Investigador	13			
				Tutoría	14			
				Identidad profesional	15			
				Organización y gestión	16			
				Diseño curricular	17			
				Calidad académica	Ambiente educativo			18
					Competencias docentes			19
					Procesos pedagógicos			20
					Trascendencia social			21
					Calidad de las Tics			22
				Tecnología y sistemas de información	Acceso a las Tics			23
					Uso de las Tics			24
					Ambiente de las Tics			25

*Fuente. Paredes (2021)*

### 3.1.4. Unidad de análisis

Estudiantes del nivel superior

### 3.1.5. Población de estudio

La integran los estudiantes del De la especialidad de Educación Inicial del “Instituto de Educación Superior Pedagógico Público” – Huaraz, 2021

*Tabla 4. Población*

ESTUDIANTES		CANTIDAD
Especialidad de Educación Inicial Del I al III ciclo	Alumnos matriculados	140
Especialidad de Educación Inicial Del IV al VII ciclo	Alumnos matriculados	179
Especialidad de Educación Inicial Del VIII al X ciclo	Alumnos matriculados	103

N= 422 estudiantes

### 3.1.6. Tamaño de muestra

Estará conformada por la siguiente cantidad de estudiantes:

*Tabla 5. Muestra*

ESTUDIANTES		CANTIDAD
Especialidad de Educación Inicial	Estudiantes que llevan cursos del VIII ciclo	29
Especialidad de Educación Inicial	Estudiantes que llevan cursos del IX ciclo	35
Especialidad de Educación Inicial	Estudiantes que llevan cursos del X ciclo	39
TOTAL		103

n= 103 estudiantes



### **3.1.7. Técnicas de recolección de datos**

#### 3.7.1. Técnicas

La encuesta fue la técnica que se utilizó en la investigación la cual nos permitió recolectar información de la población de estudio con respecto a las variables de estudio.

#### 3.7.2. Instrumentos

##### a) Variable X: Cuestionario

El cual permitió conocer opiniones de los estudiantes del nivel superior, con respecto al servicio educativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Huaraz, 2021.

Asimismo, se empleó la técnica del coeficiente de correlación de Spearman y se evidenció de manera estadística el nivel de relación y consistencia entre las variables planteadas.

##### b) Variable Y: Cuestionario

El cual permitió conocer opiniones de los estudiantes de nivel técnico superior, con respecto a los estilos de aprendizajes que se aplican en la Especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Huaraz, 2021.

Asimismo, se empleó la técnica del coeficiente de correlación de Spearman y se evidenció de manera estadística el nivel de relación y consistencia entre las variables planteadas.

c) Variable Z: Cuestionario

Permitió conocer opiniones de los estudiantes de nivel técnico superior, con respecto a la formación profesional que se aplican en la Especialidad de Educación Inicial del “Instituto de Educación Superior Pedagógico Público” – Huaraz, 2021.

Asimismo, se empleó la técnica del coeficiente de correlación de Spearman y se evidenció de manera estadística el grado de relación y consistencia entre las variables planteadas.

### **3.1.8. Ficha técnica de la recolección de datos**

#### 3.1.8.1. Cuestionario de la variable X. Servicio Educativo

- Autora: Flor Edith Paredes Díaz
- Aplicación: Individual
- Ámbito: en los alumnos de la institución.
- Duración: treinta minutos.
- Preguntas: consta de 24 ítems, divididos en 03 dimensiones.

Descripción: compuesto por 24 ítems en Likert, la cual tuvo por finalidad recopilar su valoración con respecto al servicio educativo.

Calificación: Se considera los siguientes datos de valoración e índice.

Valoración	Índice
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

### 3.1.8.2. Cuestionario variable Y. Estilos de Aprendizaje

- Autora: Flor Edith Paredes Díaz
- Aplicación: Individual
- Ámbito: se aplicó a los alumnos del Instituto Superior Pedagógico de Huaraz.
- Duración: treinta minutos.
- Ítems: consta de 20 interrogantes, 04 dimensiones.

Descripción: 20 ítems en escala de Likert, la cual tuvo por finalidad recopilar su valoración a estilos de aprendizaje.

Calificación: Las respuestas de acuerdo a la siguiente escala de valoración.

Valoración	Índice
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

### 3.1.8.3. Cuestionario variable Z. Formación Profesional

- Autora: Flor Edith Paredes Díaz
- Aplicación: Individual

- **Ámbito:** estudiantes de la universidad.
- **Duración:** treinta minutos.
- **Preguntas:** 22 ítems, 04 dimensiones.

Descripción del cuestionario: está compuesto por 22 ítems en base a una escala de Likert, la cual tuvo por finalidad recopilar su valoración con respecto a la formación profesional, a través de la apreciación de 04 dimensiones.

Calificación: La calificación consta de la siguiente escala de valoración.

Valoración	Índice
Nada adecuado	1
Poco adecuado	2
A veces adecuado	3
Adecuado	4
Muy adecuado	5

### **3.1.9. Validez del instrumento**

Los instrumentos se validaron por tres expertos, los cuales se presenta a continuación:

*Tabla 6. Validación de instrumentos por expertos*

N°	EXPERTOS	PROFESIÓN	V (X)	V (Y)	V (Z)
1	Dr. Elías J. Mejía Mejía	Docente	95.70%	87.50%	91.75%
2	Dra. Támara Pando Ezcurra	Docente	91.25%	86.25%	88.00%
3	Mg. Gregorio Hidalgo Rosas	Docente	96.25%	90.25%	95.50%
4	Mg. Manuel Manrique Mejía	Psicólogo	95.00%	93.75%	91.5%
TOTAL			94.55%	89.44%	91.68%

En base a la valoración brindada por los especialistas se muestra que la variable X cuenta con una valoración del 94.55%, la variable Y resultó 89.44% y para la variable Z resultó 92.68%. Por lo cual, se concluye que los instrumentos resultaron validos en la aplicación de la muestra.

### **3.1.10. Confiabilidad del instrumento**

#### 3.1.10.1. V (X). Servicio Educativo

La confiabilidad de la variable X. Servicio Educativo es medido mediante el Alfa de Cronbach:

Tabla 7. Resumen del procesamiento casos variable X

		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	<u>Válidos</u>	103	100,0
	<u>Excluidos<sup>a</sup></u>	0	,0
	<u>Total</u>	<u>103</u>	<u>100,0</u>

Tabla 8. Estadísticos de fiabilidad variable X

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>0,843</u>	<u>4</u>

Respecto a los datos estadísticos de la confiabilidad del instrumento, referente a la variable x: servicio educativo, aplicado a la muestra de estudio,

resultó, con 0.843 de alfa de Cronbach, el cual representa el 84.3%, por tanto, el instrumento aplicado resultó de alta confiabilidad.

### 3.1.10.2. V (Y). Estilos de Aprendizaje

La confiabilidad de la variable Y. Estilos de Aprendizaje es medido mediante la aplicación del Alfa de Cronbach:

*Tabla 9.* Resumen del procesamiento casos variable Y

		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válidos	103	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	<u>Total</u>	<u>103</u>	<u>100,0</u>

*Tabla 10.* Estadísticos de fiabilidad variable Y

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>0,846</u>	<u>5</u>

La estadística de la confiabilidad del instrumento, referente a la variable Y: Estilos de aprendizaje, aplicado a la muestra de estudio, resultó con 0.846 de alfa de Cronbach, el cual representa el 84.6%, resultando el instrumento aplicado de alta confiabilidad.

### 3.1.10.3. V (Z). Formación Profesional

El nivel de confianza de medición de la variable Z. Formación Profesional, se utilizó el Alfa de Cronbach:

*Tabla 11.* Resumen del procesamiento casos variable Z

		N	%
Casos	Válidos	103	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	103	100,0

*Tabla 11.* Estadísticos de fiabilidad variable Z

Alfa de Cronbach	N de elementos
.810	5

Por otro lado, a los datos estadísticos de la confiabilidad del instrumento, referente variable z: formación profesional, aplicado a la muestra, resultó 0.810 de alfa de Cronbach, representa el 81.00%, resultando de alta confiabilidad.

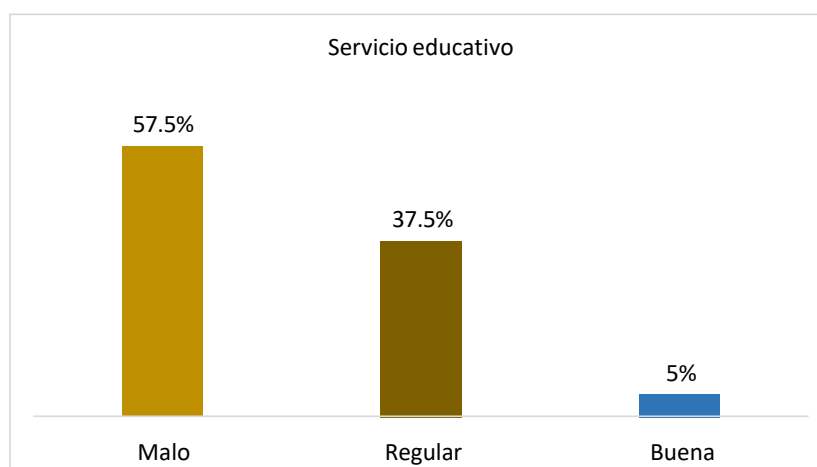
## CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis de datos variable X. Servicio Educativo

Tabla 13. Frecuencias variable X. Servicio Educativo

Servicio educativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos			
<u>Malo</u>	60	57,5	57,5
<u>Regular</u>	37	37,5	95,0
<u>Buena</u>	5	5,0	100,0
<u>Total</u>	<u>103</u>	<u>100,0</u>	

Gráfico 1. Variable X. Servicio Educativo



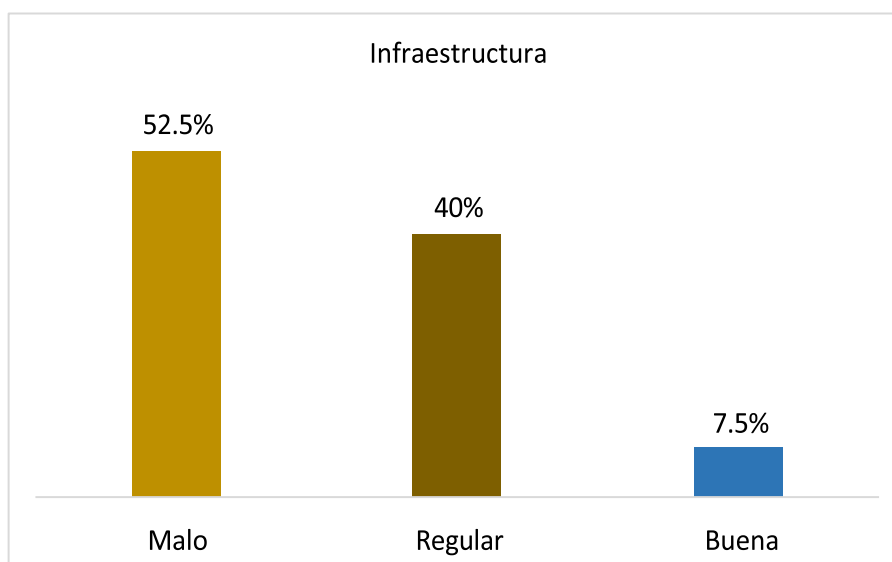
El 57.50% respondieron como malo, 37.5% regular, y el 5% como buena. Conforme a los resultados mostrados en la variable en mención, tampoco no es el adecuado en, la mayoría respondió entre malo y regular, por tanto, el servicio educativo no ayuda en la formación profesional.



*Tabla 14.* Frecuencias dimensión infraestructura

Dimensión infraestructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	54	52,5	52,5
Regular	41	40,0	92,5
Buena	8	7,5	100,0
Total	103	100,0	

*Gráfico 2.* Infraestructura

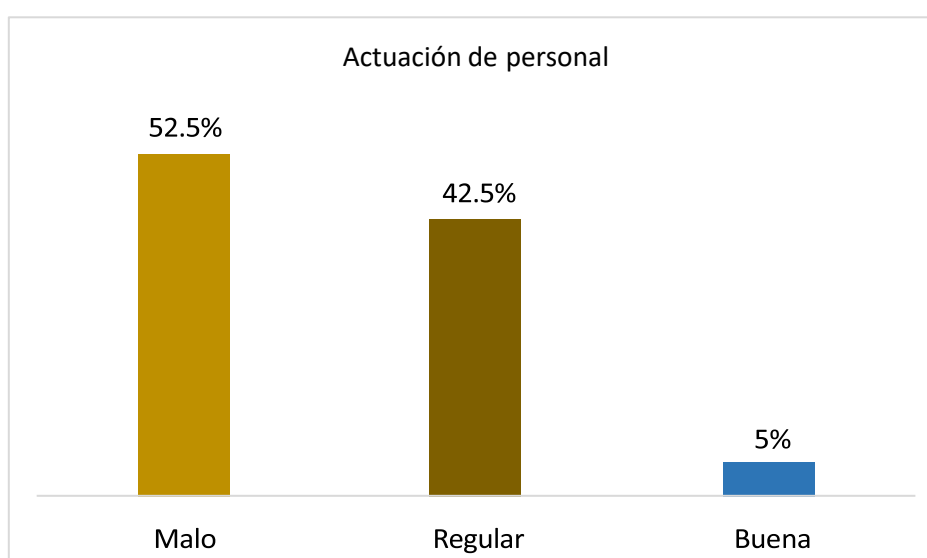


De acuerdo a la tabla de frecuencia y el gráfico de porcentajes, respecto a la dimensión infraestructura, el 52.50% respondieron como malo, 40% regular, y solo el 7.5% como buena. De acuerdo a los resultados mostrados la dimensión infraestructura no es el adecuado en la institución estudiada, puesto que la mayoría afirma entre malo y regular, por lo cual el apoyo servicio de la infraestructura no reúne las condiciones necesarias para prestar un buen servicio educativo.

*Tabla 15.* Frecuencias de la dimensión actuación del personal

Actuación del Personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos <u>Malo</u>	54	52,5	52,5	52,5
<u>Regular</u>	44	42,5	42,5	95,0
<u>Buena</u>	5	5,0	5,0	100,0
Total	103	100,0	100,0	

*Gráfico 3.* Actuación del personal

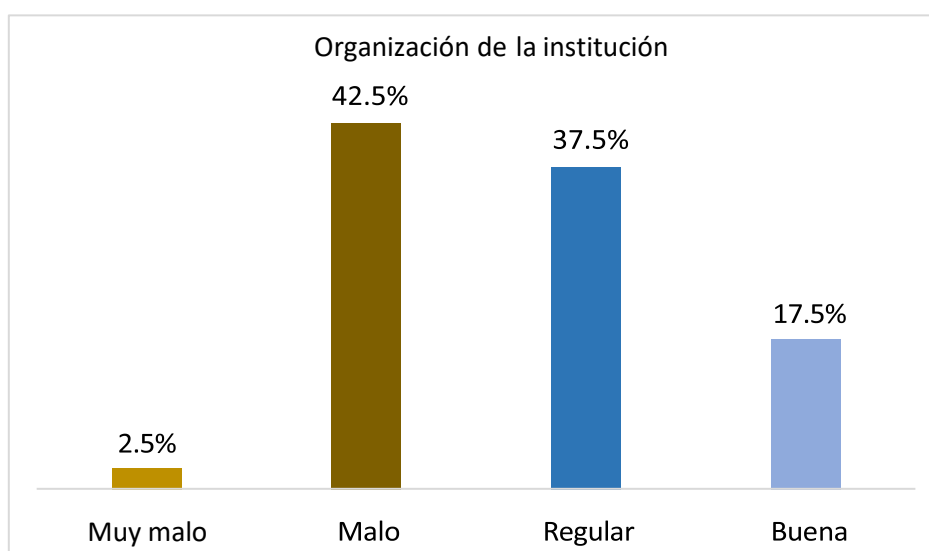


En relación a la dimensión actuación del personal en la institución educativa, el 52.50% respondieron como malo, 42.5% regular, y solo el 5% como buena. Conforme a los resultados mostrados la dimensión actuación del personal tampoco no es el adecuado en la institución educativa estudiada, la mayoría sus respuestas están entre malo y regular, por tanto, la actuación del personal que labora en la institución tampoco aporta en un buen servicio educativo.

*Tabla 16.* Frecuencias dimensión organización de la institución

Organización de la institución	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	2,5	2,5
Malo	44	42,5	45,0
Válidos Regular	38	37,5	82,5
Buena	18	17,5	100,0
Total	103	100,0	

*Gráfico 4.* Organización de la institución



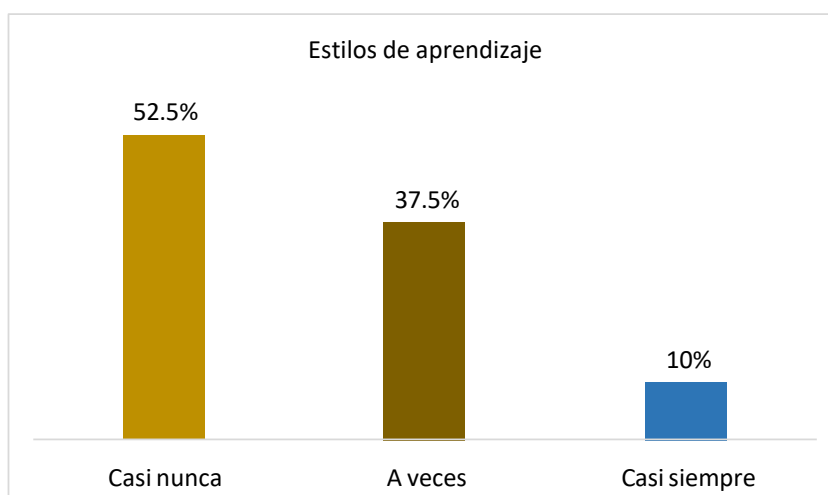
El 42.50% respondieron como malo, 37.55% regular, 17.5% como buena y 2.5% muy malo. Conforme a los resultados mostrados, la dimensión organización de la institución educativa estudiada no es lo esperado, la mayoría sus respuestas están entre malo y regular, la organización de la institución educativa estudiada de igual manera no aporta en dar un buen servicio educativo a sus clientes.

## 4.2. Análisis de datos variable Y. Estilos de Aprendizaje

Tabla 17. Frecuencias variable Y. Estilos de Aprendizaje

Estilos de aprendizaje	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	54	52,5	52,5
A veces	39	37,5	90,0
Casi siempre	10	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>	

Gráfico 5. Variable Y. Estilos de Aprendizaje

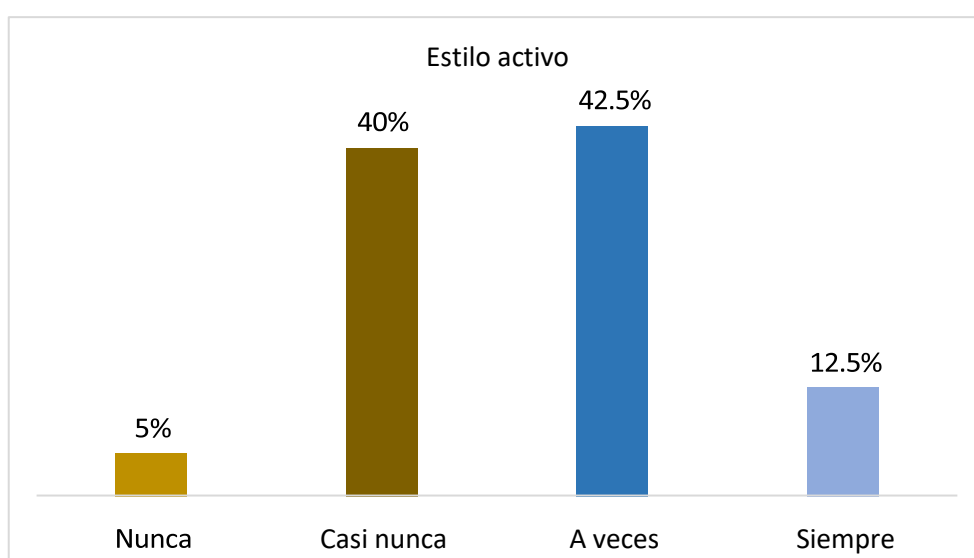


52.50% respondieron casi nunca, 37.5% a veces, y el 10.00% casi siempre. Los resultados mostrados en relación al conocimiento y empleo de los estilos de aprendizaje que deben utilizar los estudiantes para aprender los diferentes temas propuestos mencionan no utilizarlos adecuadamente repercutiendo en su formación profesional.

*Tabla 18. Frecuencias dimensión estilo activo*

Estilo Activo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	5,0	5,0
Casi nunca	41	40,0	45,0
A veces	44	42,5	87,5
Siempre	13	12,5	100,0
Total	103	100,0	

*Gráfico 6. Estilo activo*

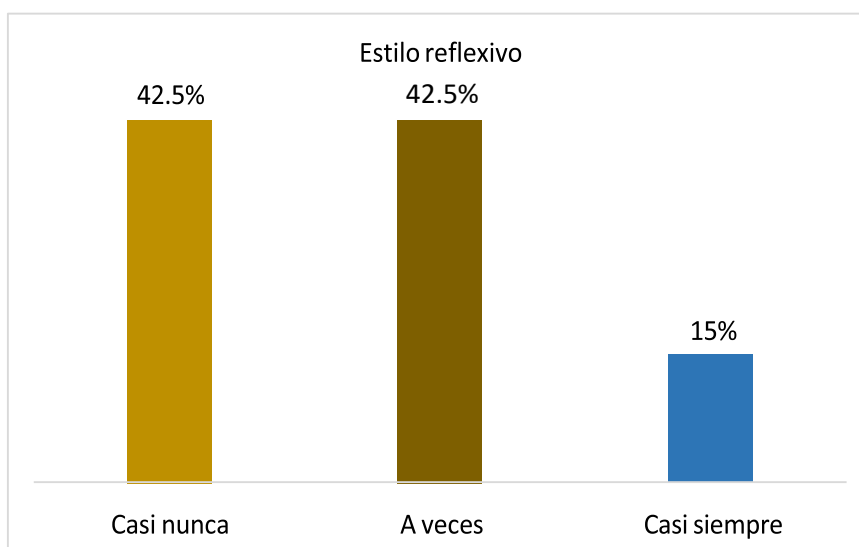


En los resultados estadísticos mostrados, el 42.50% afirman utilizar a veces, 40.0% afirman utilizar o desconocen los estilos de aprendizaje casi nunca, el 12.50%% utilizan siempre y el 5.00% afirman casi nunca usar el estilo activo. Conforme a los resultados mostrados el desconocimiento del mencionado estilo repercute en sus aprendizajes.

Tabla 19. Frecuencias dimensión estilo reflexivo

Estilo reflexivo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos <u>Casi nunca</u>	44	42,5	42,5	42,5
<u>A veces</u>	44	42,5	42,5	85,0
<u>Casi siempre</u>	15	15,0	15,0	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Gráfico 7. Estilo reflexivo

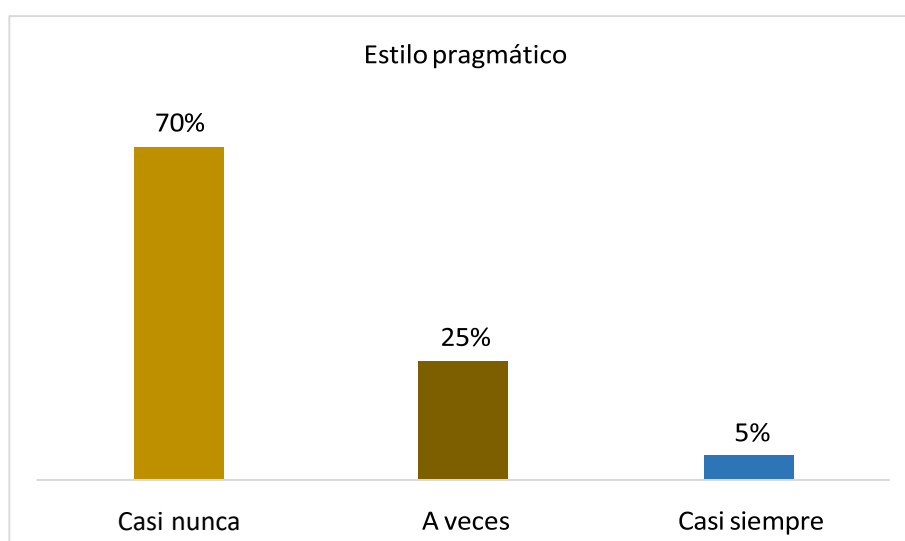


Se afirman, el 42.50% respondieron usar a veces, 42.5% responde casi nunca, y 15.00% mencionan emplear siempre. De acuerdo a los resultados mostrados la dimensión el estilo reflexivo no es lo esperado en los estudiantes de la población estudiada, la mayoría sus respuestas se encuentran entre a veces y casi nunca, por lo cual repercute en sus aprendizajes.

*Tabla 20.* Frecuencias dimensión estilo pragmático

Estilo Pragmático	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos			
Casi nunca	72	70,0	70,0
A veces	26	25,0	95,0
Casi siempre	5	5,0	100,0
Total	103	100,0	

*Gráfico 8.* Estilo pragmático

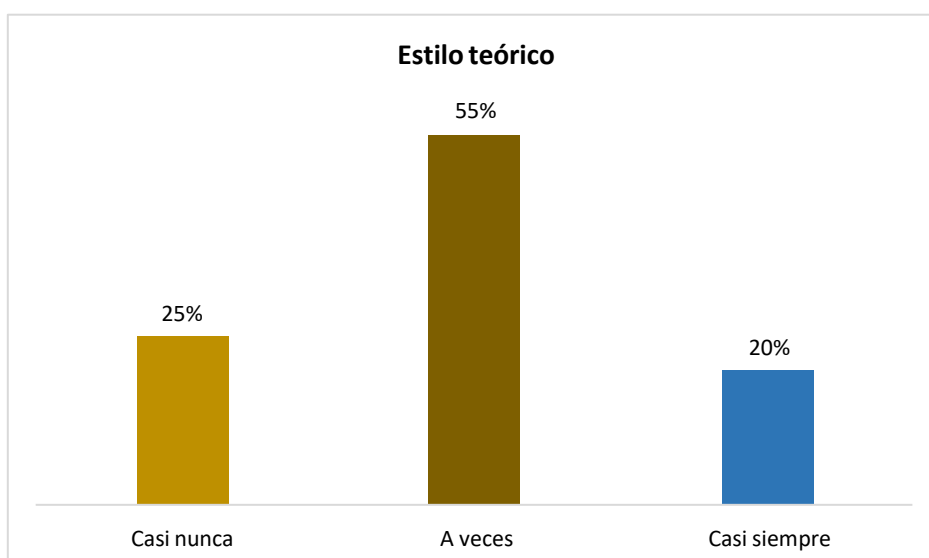


El 70.00% respondieron utilizar casi nunca, 25% a veces, el 5% casi siempre. Los resultados mostrados referente al uso de la dimensión estilo pragmático los estudiantes no utilizan, solo conformándose con la teoría.

*Tabla 21.* Frecuencias dimensión estilo teórico

Estilo Teórico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos <u>Casi nunca</u>	25	25,0	25,0
<u>A veces</u>	57	55,0	80,0
<u>Casi siempre</u>	21	20,0	100,0
<u>Total</u>	<u>103</u>	<u>100,0</u>	

*Gráfico 9.* Estilo teórico



Los datos demuestran que el 55.00% respondieron utilizar a veces, 25.00% casi siempre, y el 20.00% casi siempre. De acuerdo a los resultados mostrados la dimensión respecto al estilo teórico se evidencia que la mayoría utiliza, resaltando entre las demás dimensiones.

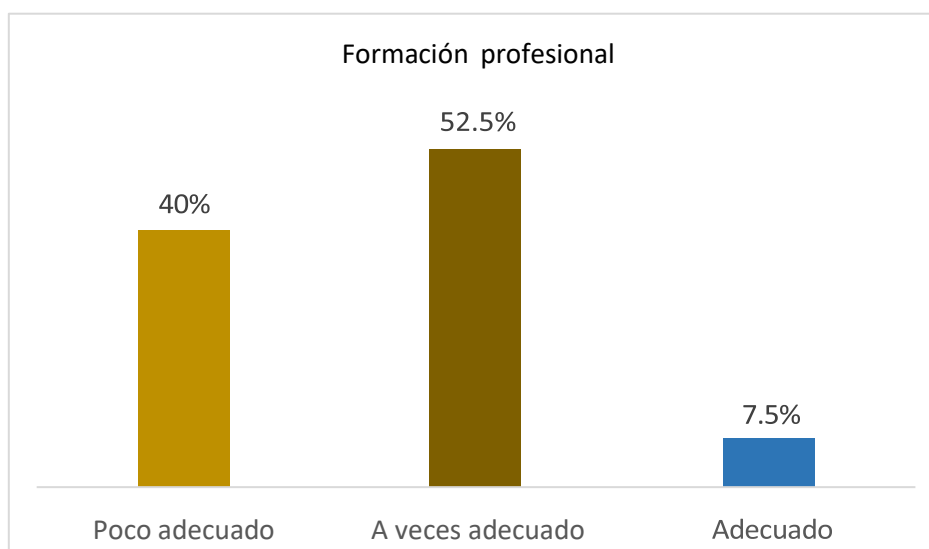


### 4.3. Análisis de datos variable Z. Formación Profesional

Tabla 22. Frecuencias variable Z. Formación Profesional

Formación Profesional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos Poco adecuado	41	40,0	40,0
Válidos A veces adecuado	54	52,5	92,5
Válidos Adecuado	8	7,5	100,0
Total	103	100,0	

Gráfico 10. Variable Z. Formación Profesional

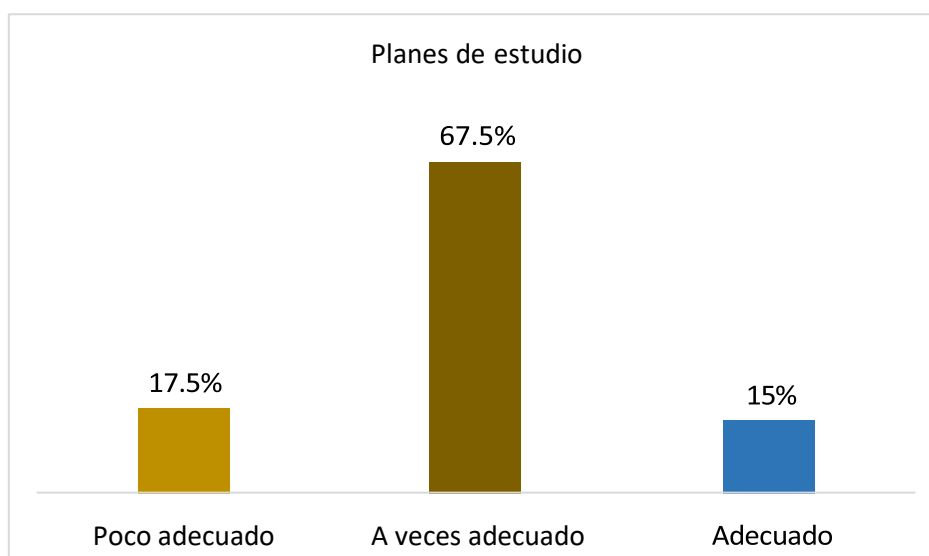


La estadística demuestra que el 52.50% respondieron como a veces adecuado, 40.00% poco adecuado, y el 7.50% como adecuado. Los resultados mostrados respecto a la variable formación profesional no es de total agrado, según la respuesta de la población estudiada, afirmando que la mayoría está disconforme porque respondieron entre a veces adecuado y poco adecuado la formación profesional.

*Tabla 23.* Frecuencias dimensión plan de estudio

Planes de Estudio		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco adecuado	18	17,5	17,5
	A veces adecuado	70	67,5	85,0
	Adecuado	15	15,0	100,0
	Total	103	100,0	

*Gráfico 11.* Planes de estudio

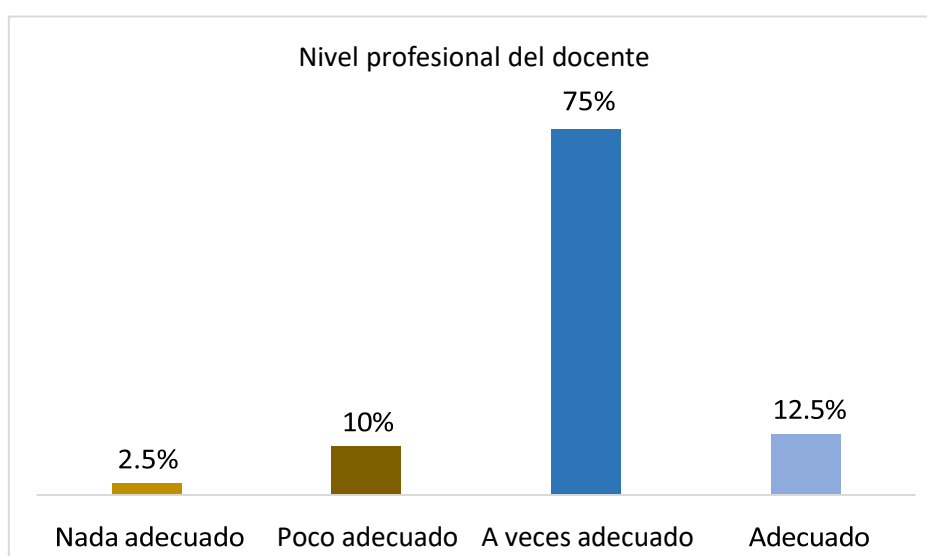


El proceso estadístico determina que el 57.50% afirman como a veces adecuado, 17.5% respondieron como poco adecuado, y el 15.00% como adecuado. Los resultados estadísticos mostrados confirman de acuerdo a la respuesta de la población estudiada el plan de estudios, según la opinión de la mayoría se encuentra entre a veces adecuado y poco adecuada, probablemente repercutiendo en su formación profesional.

*Tabla 24.* Frecuencias dimensión nivel profesional del docente

Nivel profesional del docente	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<u>Nada adecuado</u>	3	2,5	2,5
<u>Poco adecuado</u>	10	10,0	12,5
Válidos <u>A veces adecuado</u>	77	75,0	87,5
<u>Adecuado</u>	13	12,5	100,0
Total	103	100,0	

*Gráfico 12.* Nivel profesional del docente

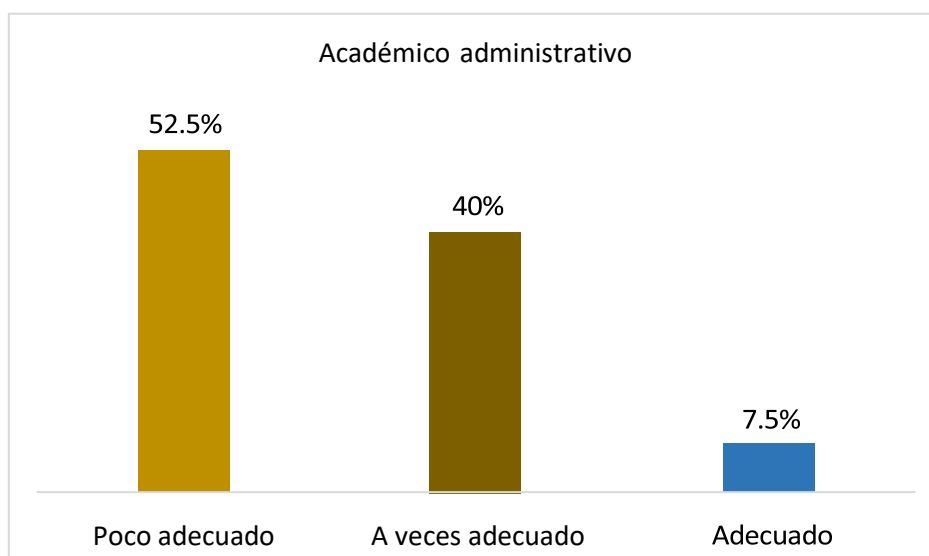


Los resultados muestran, el 75.00% afirma es a veces adecuado, 12.5% adecuado, el 10.00% adecuado y el 2.5% nada adecuado. Los resultados mostrados en la dimensión nivel profesional del docente de acuerdo a la opinión de los estudiantes en la institución estudiada afirma no es lo esperado por tanto repercute en la calidad de la formación profesional.

*Tabla 25. Frecuencias dimensión académico administrativo*

Académico Administrativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos Poco adecuado	54	52,5	52,5
A veces adecuado	41	40,0	92,5
Adecuado	8	7,5	100,0
Total	103	100,0	

*Gráfico 13. Académico administrativo*

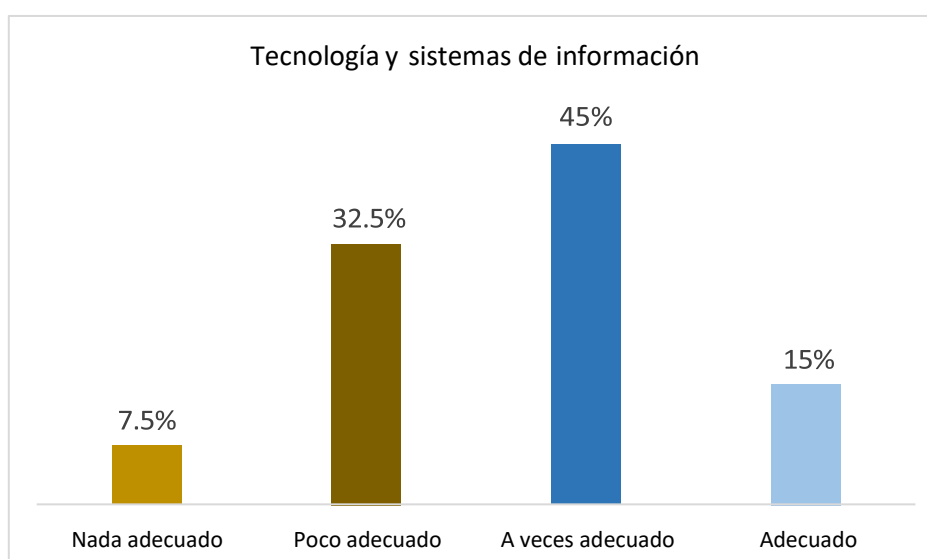


De igual manera se denota los siguientes resultados, el 52.50% es poco adecuado, 40.00% a veces adecuado, y el 7.50% es adecuado. Los resultados mostrados la dimensión académico administrativo se encuentra entre poco adecuado y a veces adecuado, lo cual repercute también en la formación profesionales de los estudiantes.

*Tabla 26.* Frecuencias dimensión tecnología y sistemas de información

Tecnología y sistemas de información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<u>Nada adecuado</u>	8	7,5	7,5
<u>Poco adecuado</u>	34	32,5	40,0
Válidos <u>A veces adecuado</u>	46	45,0	85,0
<u>Adecuado</u>	15	15,0	100,0
Total	103	100,0	

*Gráfico 14.* Tecnología y sistemas de información



La percepción de la muestra confirma, el 45.00% respondieron como a veces adecuado, 32.5% poco adecuado, el 15.00% adecuado y 7.50% nada adecuado. Los resultados mostrados la dimensión tecnología y sistemas de información que cuenta la institución educativa no es suficiente, conforme la respuesta de la muestra la mayoría afirma o valora como a veces adecuado y poco adecuado el cual incide en el desarrollo de los profesionales.

#### 4.4. Proceso de prueba de hipótesis

##### 4.4.1. Hipótesis General

###### I. Planteamiento

HGA. El servicio educativo, los estilos de aprendizaje se relacionan significativamente con la formación profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz.

HGO. El servicio educativo, los estilos de aprendizaje no se relacionan significativamente con la formación profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz.

###### II. Modelo de prueba estadística

Se seleccionó la prueba Spearman para el análisis de la información no paramétricos de tipo ordinal, cuya fórmula se expresa de esta forma:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$r_s$  = coeficiente de correlación

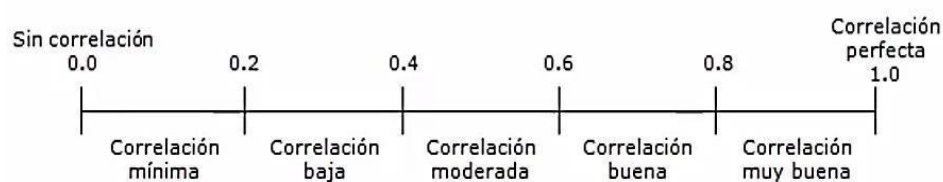
$n$  = número de pares ordenados

$X$  = Servicio educativo

$Y$  = Estilos de aprendizaje

$Z$  = Formación Profesional

El nivel de correlación será establecido por el siguiente gráfico:



### III. Regla de decisión

- La aceptación de la hipótesis nula depende del valor de  $p \geq 0.05$
- La aceptación de la hipótesis alterna depende del valor  $p < 0.05$

### IV. Estadística de prueba de hipótesis

Mediante la aplicación de la Prueba de Spearman la cual permitió conocer la correlación de las variables X: servicio educativo, Y: estilos de aprendizaje, Z: formación profesional.

*Tabla 27. Correlación de la hipótesis general*

Correlaciones		Formación profesional	
Rho de Spearman	Servicio educativo - Estilos de aprendizaje	Coefficiente de correlación	,919
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

Se halló un coeficiente de correlación muy buena de  $Rho = .919$ . Por lo cual, existe un rechazo por la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, de acuerdo a la respuesta de la muestra, en donde la mayoría afirma que es a veces adecuado entre las variables servicio educativo, estilos de aprendizaje y formación profesional.

#### 4.4.2. Hipótesis Específicas

##### 4.4.2.1. Primera hipótesis específica

Ha. El servicio educativo se relaciona significativamente con la formación profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz.

Ho. El servicio educativo no se relaciona significativamente con la formación profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz.

*Tabla 28.* Correlación de la hipótesis específica 1

Correlaciones		Formación profesional
Rho de Spearman	Servicio educativo	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,751
		,000
		103

Se determinó un coeficiente de correlación buena  $Rho = .751$  y el  $p = 0,000$ . Por lo cual, existe un rechazo por la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, la cual se debe a la respuesta de la muestra, en donde la mayoría lo describe como malo entre las variables servicio educativo y formación profesional.



#### 4.4.2.2. Segunda hipótesis específica

Ha. Los estilos de aprendizaje se relacionan significativamente con la formación profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Huaraz, 2021

Ho. Los estilos de aprendizaje no se relacionan significativamente con la formación profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Huaraz, 2021

**Tabla 29. Correlación de la hipótesis específica 2**

Correlaciones		Formación profesional
Rho de Spearman	Estilos de aprendizaje	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		,617 ,000 103

Se halló un coeficiente de correlación buena de  $Rho = .617$ . En otras palabras, se manifiesta un rechazo por la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, debido a lo encontrado en la opinión de la muestra, en donde la mayoría afirma como casi nunca entre las variables estilos de aprendizaje y formación profesional.

#### 4.5. Discusión de resultados

Esta investigación permitió desarrollar el objetivo planteado desde un principio: analizar la incidencia entre las variables servicio educativo, estilos de aprendizaje y formación profesional en estudiantes del nivel superior.

En la hipótesis general se determinó una correlación muy buena de  $Rho = .911$ ,. Se determinó diferencias en los resultados de la muestra, expresadas en las variables servicio educativo y estilos de aprendizaje cuyas respuestas establecieron que se encuentran que un 50% lo califican de malo y 52,5% están determinados por casi nunca, respectivamente. Asimismo, para la variable formación profesional encuentran respuestas mayoritarias entre el 52.5% lo refiere como a veces adecuado, seguido del 40.0% como poco adecuado. Con ello se pone en evidencia que entre el servicio que ofrece la institución de estudio no promueve la aplicación de estilos de aprendizaje de forma efectiva con cual incide en la insatisfacción del estudiante con respecto a su formación profesional.

Siguiendo el mismo procedimiento estadístico, en la primera hipótesis específica se halló una correlación buena de  $Rho = .751$  entre las variables servicio educativo y la formación profesional de la población seleccionada para la investigación. Se encontró diferencias en la muestra, en cuanto a la variable servicio educativo las respuestas establecieron que el 57.3% lo califican de malo, seguido del 37.5% como regular. De igual manera, para la formación profesional sus opiniones oscilaron mayoritariamente entre 52.5% y 40.0% considerados como a veces adecuado y poco adecuado,

respectivamente. Con lo cual se confirma la necesidad de reorganizar y mejorar aspectos del servicio educativo como la infraestructura, personal y la organización, de lo contrario seguirá generando incidencias desfavorables para el desarrollo profesional de los estudiantes.

En la segunda hipótesis específica, las estadísticas encontraron una correlación buena de  $Rho = ,617$  entre las variables estilos de aprendizaje y formación profesional. Con este análisis se logró conocer las respuestas de la muestra, con respecto a la variable estilos de aprendizaje son utilizados casi nunca por parte de un 52.5%, seguido de un 37.5% como a veces. En el caso de la formación profesional sus opiniones oscilaron mayoritariamente entre 52.5% y 40.0% considerados como a veces adecuado y poco adecuado, respectivamente. Con lo cual se confirma que las variables analizadas necesitan promover los estilos de aprendizajes de carácter activo, reflexivo pragmático y técnico para que la adquisición de estos nuevos conocimientos garantice la formación profesional de los estudiantes.

Por su parte, Arece (2013) realiza un estudio sobre gestión institucional y calidad del servicio educativo destacando la existencia de una relación significativa puesto que los integrantes de la institución docentes y administrativos, el clima laboral, los planes de estudio permiten ganar una buena impresión del servicio, permitiendo una preparación idónea a las necesidades sociales. Aunque con diferentes variables se ha comprobado que el servicio educativo es necesario para preparar a los estudiantes alcances sus objetivos profesionales, ellos necesitan de ambientes

académicos adecuados y una organizacional adecuada a sus objetivos profesionales.

De Torres (2013) analiza los estilos de aprendizaje con el rendimiento académico en los cuales encontró que mantienen no mantienen relación alguna, ya que los estudiantes mantienen un promedio académico promedio, sin embargo, manifiesta que los estilos de aprendizaje si tienen relación con el su entorno social – económico ya que los estudiantes de niveles socioeconómicos precarios y de colegios municipales, poseen menos recursos para el estudio. No hemos analizado el entorno ajeno a la institución, pero como señalamos en la investigación en cuestión la institución educativa debe proporcionar herramientas de aprendizajes y motivar en la aplicación de estilos de aprendizaje para una eficiencia en sus resultados académicos.

Respecto a la formación profesional Palop (2015) entiende incluir aspecto para desarrollo comunitario y personal, similares resultados se encontraron en la presente investigación ya que as instituciones educativas de nivel técnico deben formas profesionales en base a las necesidades laborales de la sociedad, la cual es cambiante y estas deben analizar el plan de estudios adecuado que los estudiantes estén capacitados para ingresar al mercado laboral que año tras año se vuelve más competitivo.

## Conclusiones

1. Los resultados hallados confirman que la correlación entre las variables servicio educativo, estilos de aprendizaje y formación profesional no fueron los esperados. Puesto que la mayoría de la muestra calificó el servicio educativo como malo, los estilos de aprendizaje son aplicados casi nunca en sus necesidades académicas, implicando así la formación profesional categorizado como a veces adecuado. Concluyendo que, si no se plantea mecanismos de mejora en cuanto a la organización, infraestructura, personal ofrecidos por el servicio educativo seguirá generando interferencias en la formación profesional.
2. Se observa que las variables servicio educativo y formación profesional no obtuvieron resultados favorables, esto debido a que todos los aspectos que se involucran en el servicio educativo, específicamente en la infraestructura, personal y organización, son calificados como malo, los cuales a su vez son necesarios para la formación profesional que solo obtuvo una apreciación de a veces adecuado. Concluyendo que el desinterés por replantear el servicio educativo en base a las necesidades del estudiante disminuye las posibilidades de implementar planes que mejore la formación profesional.

3. En cuanto a los estilos de aprendizaje y la formación profesional se encontró resultados significativos, esto se debe a que los estilos de aprendizaje no se están incentivando idóneamente en la institución en estudio, en especial del pragmático y reflexivo categorizada mayoritariamente como casi nunca, lo cual es necesario para adaptarse a la formación profesional que solo obtuvo una apreciación de a veces adecuado. Estableciendo que si no se enfatiza la importancia de los estilos de aprendizajes para adaptar los nuevos conocimientos para la formación profesional solo seguirán generando insatisfacción por parte de los estudiantes quienes no están totalmente de acuerdo con el plan de estudios, nivel profesional docente, los aspectos académicos administrativos, y los sistemas de información del centro de estudios.

## Recomendaciones

1. A la institución en estudio comprometerse con la generación de planes de mejora para el servicio educativo que incluyan el mejoramiento de la limpieza, acceso de las áreas de estudio, mayor comunicación entre las autoridades académicas, docentes y estudiantes, del mismo crear programas de capacitación específicos para el personal administrativo para mejorar su trato con el estudiante, asimismo reorganizar esta área para mayor efectividad en el tratamiento documentario.
2. A los docentes se les recomienda analizar el estilo predominante en el aula asignada para conocer las fortalezas y debilidades de los estudiantes al momento de adquirir nuevos conocimientos, con ello se podrá plantear y adaptar la metodología y los estilos de enseñanza idóneos a sus necesidades, del mismo modo comprometerse a su asesoramiento para su aplicación adecuada.
3. A las autoridades educativas, entablar mayor comunicación con los docentes al momento de crear los planes de estudio puesto que son ellos los que están en mayor contacto con los estudiantes y su realidad. Del mismo, el proceso de contratación debe tener un carácter más riguroso para garantizar la calidad profesional del docente dentro de las aulas, asimismo que tenga los conocimientos en cuanto a las TICS.

## Referencias bibliográficas

### A. Fuentes escritas

Abadi, M. (2004). *La Calidad de Servicio*. Buenos Aires: Editorial Universidad de Buenos Aires,

Alonso, C.; Gallego, D. y Honey, P. (2002). *Los estilos de aprendizaje. Procedimientos de diagnóstico y mejora*. Bilbao: Editorial Mensajero.

Alvarado, O. (2005). *Gestión de proyectos educativos, Lineamientos metodológicos*. Lima: Fondo Editorial Universidad Nacional mayor de San Marcos.

Areche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga -Ayacucho, 2011* (Tesis posgrado)UNMSM: Lima - Perú.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación

Bisquerra, R. et al. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.

Bolívar, A. (2005). El lugar de la ética profesional en la formación universitaria. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. 10 (24).



- Boy, A. (2008). *La gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho, 2007* (Tesis posgrado) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Bravo, N. (2000). *Valores Humanos*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Buitrón, L. (2006). *Influencia de la Gestión Administrativa como soporte para elevar la Calidad Educativa de los Centros Educativos Estatales de la Urb. Los Ficus del distrito de Santa Anita – Lima* (Tesis posgrado) Universidad Federico Villareal, Lima, Perú.
- Calderón, M. (2002). *Calidad de la formación profesional de los alumnos de obstetricia en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga* (Tesis posgrado) UNMSM, Lima, Perú.
- Castro, S. (2005). Los estilos de aprendizaje en la enseñanza y el aprendizaje: Una propuesta para su implementación. Instituto Pedagógico de Caracas. *Revista de Investigación*, N° 58.
- Centeno, E. (2005). *La Gestión de los directores y su relación con la Calidad de la Educación que ofrecen los Centros Educativos Estatales de la UGEL 06 de Lima Metropolitana* (Tesis posgrado) Universidad Federico Villareal, Lima, Perú.

- Chagra, A. (2004). Perfil del Vendedor Profesional. En A. A. Chagra, El servicio al cliente, la venta y el marketing personal, Primera Edición. Buenos Aires: Editorial Machi.
- Corral, R. (2004). *El currículo basado en competencias*. Cuba: Universidad de la Habana.
- De Torres, H. (2013). *Estilos de aprendizaje y características sociales, personales e institucionales asociadas al rendimiento académico de estudiantes de psicología en un proyecto de acción afirmativa* (Tesis posgrado) Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Díaz, E. (2012). Estilos de Aprendizaje. *Revista Eídos*, Edición Marzo – Agosto, Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador.
- Díaz, R. (2015). Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. Universidad Nacional San Marcos, Lima, Perú
- Elespuro, T. (2004). *Calidad de la formación especializada de estudiantes de Enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali* (Tesis posgrado) UNMSM, Lima, Perú.
- Enríquez, L. (2014). *Concepciones y factores influyentes en el desarrollo profesional docente en España, Chile y Colombia en los últimos diez años* (Tesis posgrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- Esquivel, N. y Huamaní, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco, 2015* (Tesis pregrado) Universidad Andina Cusco, Cusco, Perú.
- Fernández, S. (2010). Prácticas y profesión en Trabajo Social: relaciones académicas y proceso metodológico. *Cuadernos de Trabajo Social*, 23 (2010), 229-246.
- Gutiérrez, A. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos.
- Homs, O. (2008). *La formación profesional en España. Hacia la sociedad del conocimiento*. Barcelona: Colección de Estudios Sociales.
- Honey, P. y Mumford, A. (1986). *The manual of Learning Styles*. Maidenhead, Berkshire: Ardingly House.
- Horruitiner, P. (2006). *La universidad cubana: el modelo de formación*. La Habana: Félix Varela.
- Inciarte, A. y Canquiz, L. (2009). Una concepción de formación profesional integral. *Revista de Artes y Humanidades Única*, 10 (2)
- Joyce, B.; Weil, M. y Calhoun, E. (2000). *Modelos de enseñanza*. Barcelona: Gedisa.
- Keefe, J. (1988). *Profiling and Utilizing Learning Style*. Reston, Virginia: NASSP.
- Kolb, D. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. New Jersey: Prentice Hall.

- Lecca, D. (2011). *Nivel académico docente y formación profesional en la facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho* (Tesis posgrado) UNJFSC, Huacho, Perú.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios*. México: Editorial Pearson Educación.
- Moreno, M.; Peris, F. y Gonzáles, T. (2005). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. España: Editorial Prentice Hall.
- Moyano, J. et al. (2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. Bogotá: Ediciones de la u.
- Navarro Jiménez, Manuel Jesús (2008) *Como Diagnosticar y mejorar los estilos de aprendizaje*. Asociación Procompal
- 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 posgrado) Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Ñaupas, H. et al. (2014). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideas propias Editorial S.L.
- Piña, R. (2010). *El desempeño docente y su relación con las habilidades del estudiante y el rendimiento académico en la Universidad*

*Particular de Iquitos, año 2010* (Tesis posgrado) UNMSM, Lima, Perú.

Pulido, D. (2006). *Administración por Calidad*. México: Limusa S.A.

Quiroz, L. (2015). *Fortalecimiento de la formación continua de los docentes desarrollado por el Municipio de Pisco - Región Ica* (Tesis posgrado) Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

Quispe, C. (2017). *Las prácticas pre profesionales y su aporte en la formación académico profesional en los estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos-2017* (Tesis posgrado) UNMSM, Lima, Perú.

Renés, P. y Castro, A. (2013). Análisis de la situación de la formación profesional desde el punto de vista de sus protagonistas. *Educación XXI*, 31 (2).

Rettis, H. (2016). *Estilos de aprendizaje y rendimiento académico de la asignatura de estadística de los estudiantes del III ciclo de la EAPA, Facultad de Ciencias Administrativas – UNMSM – 2015* (Tesis posgrado) UNMSM, Lima, Perú.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*, Decimotercera edición. México: Pearson Educación,

Rodríguez, Y. (2005). *La Calidad en los Servicios y la satisfacción al cliente*.

Rojas, G. (2011). *Propuesta de un modelo de evaluación para mejorar el proceso de selección, formación y egreso de los alumnos de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión de Cerro de*

*Pasco* (Tesis posgrado) Universidad Nacional de Trujillo, La libertad, Perú.

Senlle, A. y Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Editorial Díaz de los Santos.

Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima: AFA, Editores Importadores S.A.

Ticona, E. (2014). *Evaluación de la gestión académica y competencias docentes en la formación profesional desde la percepción de los estudiantes del décimo semestre de la Facultad de Educación, UNMSM, 2013* (Tesis posgrado) UNMSM, Lima, Perú.

Witkin, H.; Oltman, P. y Karp, S. (1987). *Tests de figuras enmascaradas: Forma colectiva – GEFT*. Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada.

Zavala, H. (2008). *Relación entre el Estilo de Aprendizaje y el nivel de Comprensión Lectora en estudiantes de 5to de secundaria de colegios estatales y particulares de Lima Metropolitana* (Tesis posgrado) UNMSM, Lima, Perú.

Zeithaml, A.; Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Dimensiones de la Calidad de Servicio*. México D.F.: Mc Granw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V

Zurita, R. (2000). *Las Nuevas Demandas Del Desempeño Profesional Y Sus Implicancias Para La Docencia Universitaria*. Santiago de Chile, Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo CINDA.

## B. Fuentes digitales

Acevedo, y Belsa, P. (2008). *Las prácticas de pre-grado de trabajo social y su aporte a la formación profesional del estudiante en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano* (Tesis pregrado) Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile. Recuperado en:

<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1618/ttraso253.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ambris, J. (2013). *Estilos de enseñanza – aprendizaje en relación con la satisfacción y ansiedad que provoca el futbol en edades tempranas en ciudad del Carmen – México* (Tesis posgrado) Universidad de Granada, España. Recuperado en:

<https://hera.ugr.es/tesisugr/22475928.pdf>

Casanova, F. (2003). *Formación profesional y relaciones laborales. CINTERFOR/OIT*, 12. Recuperado en:

[http://www.oei.es/historico/etp/formacion\\_profesional\\_relaciones\\_laborales.pdf](http://www.oei.es/historico/etp/formacion_profesional_relaciones_laborales.pdf)

Cazau, P. (2004). *Estilos de aprendizaje: Generalidades*. Recuperado de

<http://cursa.ihmc.us/rid=1R440PDZR-13G3T80-2W50/4.%20Pautas-para-evaluar-Estilos-de-Aprendizajes.pdf>

- Fonseca, K. (2007). *Los recursos Tangibles y las Capacidades como Factor Explicativo de la Competitividad Empresarial de las MYPEMES del sector industrial en Nicaragua* (Tesis posgrado) Universidad Católica de Honduras, Honduras. Recuperado en: <https://es.scribd.com/document/67934537/Tesis-Doctoral-Factores-de-Competitividad-Kenneth-Fonseca>
- Mazariegos, C. (2006). *El manejo del marketing en el servicio educativo*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado en: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_1620\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1620_IN.pdf)
- Morales, E. (2013). *Adaptación de recursos educativos adecuados a estilos de aprendizaje en la plataforma Studium, para estudiantes del grado de Magisterio en educación infantil y primaria* (Tesis posgrado) Universidad de Salamanca, España. Recuperado en: [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/122812/1/MID\\_1\\_2\\_282.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/122812/1/MID_1_2_282.pdf)
- Palop, V. (2015). *La formación profesional y su incidencia en el desarrollo local* (Tesis posgrado) Universidad de Valencia, España. Recuperado en: <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/7615>
- Pereira, J. (2012). *La formación profesional y el mercado laboral de los técnicos agrícolas del instituto federal de educación, ciencia y tecnología del estado de Maranhão – Brasil* (Tesis



posgrado) Universidad de Alcalá, Madrid, España.

Recuperado en:

<https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/15301/Tesis%20doctoral.%20Jandira%20Pereira%20SouzaDIC%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiroga, M. y Rodríguez, J. (2002). *Estilo cognitivo reflexibilidad, impulsividad diferencias individuales en la Gestión Individual de la relación Velocidad, Exactitud*. Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado en:

<http://fortaleza.sis.ucm.es/profes/mquiroga/documentos/elestilocognitivoimpulsividad.pdf>

Revilla, D. (1998). *Estilos de aprendizaje*, PUCP, Lima, Perú. Recuperado en: <http://www.pucp.edu.pe/~temas/estilos.html>

Rodríguez, M. y Vásquez, E. (2012). *Fortalecer estilos de aprendizaje para aprender a aprender*, UNED. Recuperado en: [http://www2.uned.es/revistaestilosdeaprendizaje/numero\\_11/articulos/articulo\\_02.pdf](http://www2.uned.es/revistaestilosdeaprendizaje/numero_11/articulos/articulo_02.pdf)

Ropa, B. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*, UNE, España. Recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420471.pdf>

Sánchez, J. (2011). *Manual para la Información y atención al usuario en el servicio de salud de Castilla-La Mancha*. Recuperado en: [http://sescam.castillalamancha.es/sites/sescam.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20131017/manual\\_calidad\\_asistencial\\_de\\_la\\_seca.pdf](http://sescam.castillalamancha.es/sites/sescam.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20131017/manual_calidad_asistencial_de_la_seca.pdf)

- Valera, R. (2009). *El proceso de formación del profesional en la educación superior basado en competencias: el desafío de su calidad, en busca de una mayor integralidad de los egresados*. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/1002/100220339010.pdf>
- Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122. Recuperado en: <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/274/438>
- Morín, E. (2004). Epistemología de la complejidad. *Gazeta de Antropología* (20). Recuperado de [http://www.ugr.es/~pwlac/G20\\_02Edgar\\_Morin.html](http://www.ugr.es/~pwlac/G20_02Edgar_Morin.html)
- Riva, M. (2012). *Estilos de aprendizaje y meta cognición en estudiantes universitarios* (Tesis posgrado) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Honduras. Recuperado en: <http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/estilos-de-aprendizaje-y-metacognicion-en-estudiantes-universitarios/>
- Sepúlveda, L. (2002). *Algunas reflexiones acerca de los desafíos que presenta la formación académica de los Trabajadores Sociales en el Chile de hoy*. Boletín Electrónico Surá. Recuperado en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/sura/sura-0071.pdf>

## Anexos

*Anexo 1. Matriz de Consistencia*

Título: Servicio Educativo, Estilos de Aprendizaje y Formación Profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público-Huaraz-2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	
¿Cómo se relaciona el servicio educativo, estrategias de aprendizaje con la formación profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Huaraz, 2021?	Conocer la relación entre el servicio educativo, estrategias de aprendizaje con la formación profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Huaraz, 2021	El servicio educativo, los estilos de aprendizaje se relacionan significativamente con la formación profesional en los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Huaraz,2021	Variable X Servicio educativo  Variable Y Estilos de aprendizaje  Variable Z Formación profesional
Método	Marco Teórico	Instrumentos de Recolección de datos	Población y Muestra
Tipo de investigación. Cuantitativo  Diseño. Descriptivo correlacional.	1. Antecedentes de la investigación: Existen trabajos tanto nacionales como extranjeros  2. Bases teóricas: Servicio educativo, estilos de aprendizaje, formación profesional	Variable X. Cuestionario  Variable Y. Cuestionario  Variable Z. Cuestionario	Población. Están conformados por los estudiantes De la especialidad de Educación Inicial del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Huaraz, 2021  N= 422 estudiantes  Muestra  n = 103 estudiantes

*Anexo 2*

Cuestionario Variable X. Servicio Educativo

Institución educativa:.....

Especialidad:.....Ciclo:.....Fecha:.....

Estimado estudiante: Responder con sinceridad su opinión respecto a la variable servicio educativo que brinda la institución educativa donde estudia.

Indicación: marque con un aspa (x) en una de las siguientes alternativas que se presenta a continuación.

1. Muy malo    2. Malo    3. Regular    4. Buena    5. Muy buena

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: CUIDADO DE LA INFRESTRUCTURA</b>						
1	Como Ud. valora el servicio de limpieza en la externa como patios, servicios higiénicos de su institución educativa					
2	Como aprecia Ud. la limpieza de las aulas en la institución donde estudia					
3	Cuál es tu apreciación respecto al acceso a las aulas de la institución donde estudia					
4	Como aprecia la accesibilidad a los ambientes como laboratorios aulas, Biblioteca entre otros					
5	Cuál es su valoración respecto a la conservación de la infraestructura de la institución educativa donde estudia.					
6	Como aprecia referente a la conservación de las aulas en la institución donde estudia					
7	Como percibe la seguridad que prestan el personal que labora en el cuidado de las instalaciones de la institución donde estudia.					
8	Como aprecia de la seguridad que se da al cuidado del laboratorio, entre otros de la institución educativa donde estudia					
9	Cómo valora la comodidad que presta las diferentes instalaciones de su I.E					
10	Como aprecia Ud. referente a la comodidad de las aulas donde estudia					

DIMENSIÓN: ACTUACIÓN DEL PERSONAL		1	2	3	4	5
11	Cómo aprecian el trato de los directivos hacia los docentes, personal de apoyo, padres de familia en la I.E donde estudia					
12	Cómo aprecian el afecto de los directivos de los directivos hacia los estudiantes en la I.E donde estudia					
13	Cómo valora la labor profesional que prestan los directivos en la I.E donde estudia					
14	Cómo valora la comunicación del personal administrativo, de apoyo en la I.E donde estudia.					
15	Cuál es su apreciación respecto a la motivación de los directivos con los estudiantes					
16	Cómo aprecia la motivación de los docentes para reforzar sus aprendizajes					
17	Como aprecia Ud. la comunicación que practican los directivos en la I.E donde estudia					
18	Cuál es su valoración respecto a la comunicación del personal administrativo con los estudiantes en la I.E. donde estudia					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN		1	2	3	4	5
19	Cuál es su valoración referente a la atención de los directivos a los padres de familia en la I.E donde estudia.					
20	Cómo valora la atención que prestan los directivos a los estudiantes en la I.E donde estudia					
21	Cual en su apreciación respecto a la rapidez de trámites que realiza los directivos a los documentos presentados por los usuarios.					
22	Cómo valora Ud. la rapidez de trámites del personal administrativos cuando Ud. realiza su trámite documentario					
23	Cómo valora Ud. la comodidad organizativa en la I.E donde estudia					
24	Cómo aprecia la comodidad organizativa de los estudiantes en la I.E. donde estudia.					

¡Gracias por su colaboración!

## Anexo 3.

## Cuestionario variable Y. Estilo de Aprendizaje

Institución educativa:.....

Especialidad:.....Ciclo:.....Fecha:.....

Estimado estudiante: Responder con sinceridad su opinión respecto a la variable estilos de aprendizaje que Ud. utiliza durante su formación profesional en la institución educativa donde estudia.

Indicación: marque con un aspa (x) en una de las siguientes alternativas que se presenta a continuación.

1. Nunca    2. Casi siempre    3. A veces    4. Casi siempre    5. Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ESTILO ACTIVO						
1	Usted se desempeña como animador tanto a sus compañeros y su persona interesándose en el desarrollo de las clases para motivar el aprendizaje de los temas propuestos					
2	Cuando la situación amerita improvisa participando y tratando de aportar ideas con la finalidad de apoyar en el desarrollo de los temas					
3	Con que frecuencia de da cuenta o descubre que el proceso de aprender los temas propuestos depende de una participación permanente en el desarrollo de las clases					
4	Cuando se propone aprender arriesga aunque se equivoque pero con la intención de aprender los temas propuestos					
5	Muestra la espontaneidad cuando se propone a participar en clase y generar el conflicto cognitivo para generar aprendizajes significativos					
DIMENSIÓN: ESTILO REFLEXIVO		1	2	3	4	5
6	Pondera sus niveles de aprendizaje realizando su autoevaluación					

7	Es consciente de los temas que aprende y cuando tiene dificultad recurre apoyo a sus docentes y compañeros					
8	Es receptivo utilizando una serie de técnicas como tomar notas entre otros para mejorar sus aprendizajes					
9	Analiza los temas propuestos por los docentes, luego propone su propio concepto del tema tratado					
10	Es minucioso o exhaustivo cuando tiene que aprender los temas propuestos, con la finalidad de incrementar sus aprendizajes					
DIMENSIÓN: ESTILO PRAGMÁTICO		1	2	3	4	5
11	Experimenta los temas aprendidos relacionándolos en su entorno					
12	Pone en práctica inmediatamente lo que aprende en hechos reales					
13	Cuando aprende analiza directamente el tema propuesto y genera nuevos conocimientos					
14	Las formas de aprender que emplea, considera son eficaces para generar o incrementar sus aprendizajes					
15	Es realista o se da cuenta a menudo de los niveles de aprendizaje que tiene durante su formación profesional					
DIMENSIÓN: ESTILO TEÓRICO		1	2	3	4	5
16	Muestra la forma metódica o formas cuando se propone aprender los temas propuestos partiendo de lo más simple a lo complejo o viceversa					
17	Utiliza la razón o la lógico cuando tiene dudas de algún tema que tiene propuesto, con la finalidad de incrementar sus aprendizajes					
18	Usted es objetivo y claro de que se propone aprender tomando en cuenta la teoría es importante para generar conocimientos adecuados					
19	Utiliza la crítica constructiva frente a situaciones que generan el conflicto cognitivo durante el desarrollo de las clases.					
20	Cuando usted se propone aprender los temas propuestos estructura u organiza con anticipación el proceso de su aprendizaje de los temas propuestos					

¡Gracias por su Colaboración!



## Anexo 4.

## Cuestionario Variable Z. Formación Profesional

Institución educativa:.....

Especialidad:.....Ciclo:.....Fecha:.....

Estimado estudiante: Responder con sinceridad su opinión respecto a la variable formación profesional que Ud. recibe en la institución educativa donde estudia.

Indicación: marque con un aspa (x) en una de las siguientes alternativas que se presenta a continuación.

1. Nada adecuado 2. Poco adecuado 3. A veces adecuado 4. Adecuado 5. Muy adecuado

DIMENSION: Planes de Estudio		1	2	3	4	5
1	Cómo aprecia respecto a las asignaturas del plan de estudios si fortalecen su formación profesional de calidad.					
2	Como aprecia el plan de estudios de su especialidad si prioriza en el desarrollo de las asignaturas prioriza más la práctica					
3	Cómo aprecia Ud. respecto a los contenidos de las asignaturas permiten fortaleces sus competencias y capacidades profesionales					
4	Cuál es su apreciación respecto a la programación de las actividades académicas durante el desarrollo del año académico					
5	Cuál es su apreciación de las actividades académicas promueven el conocimiento de los avances científicos – tecnológicos en su especialidad					
6	Cuál es su apreciación del plan de estudios de su especialidad si prioriza la investigación científica con la finalidad de resolver problemas					
7	Cuál es su apreciación referente al plan de estudio de la especialidad en desarrollo de las clases enlaza lo teórico- práctico con la finalidad de incrementar su formación profesional.					
8	Cómo percibe si el plan de estudio de la especialidad permite desarrollar sus competencias profesionales					

	asertivamente					
DIMENSION: Nivel Profesional Docente		1	2	3	4	5
9	Cuál es su apreciación de la enseñanza de sus docentes en la especialidad donde estudia.					
10	Cuál es su percepción sobre los docentes poseen competencias de investigación científica cuando guían sus aprendizajes					
11	Cuál es su apreciación respecto a las estrategias metodológicas empleadas por sus docente durante el dictado de las diferentes asignaturas,					
12	Cómo aprecia respecto al de los recursos didácticos empleados por los docentes en el dictado de las clases					
13	Cómo valora las formas de evaluación empleadas por los docentes en el desarrollo de las asignaturas					
DIMENSION: Académico Administrativo		1	2	3	4	5
14	Cómo Ud. aprecia la relación entre la cohesión académica - administrativa en la I.E donde estudia.					
15	Cómo valora el trabajo administrativo promueve la de las actividades académicas en la especialidad donde estudia.					
16	Cuál es su apreciación respecto a la gestión administrativa brinda las facilidades de soporte de materiales didácticos en el desarrollo sus clases.					
17	Cómo percibe referente a las facilidades administrativas para realizar las prácticas pre-profesionales en su especialidad.					
18	Cómo percibe en la especialidad donde estudia el apoyo administrativo como soporte de ayuda y fortalecer su formación profesional.					
DIMENSION: Tecnología y Sistemas de Información		1	2	3	4	5
19	Cómo aprecia la calidad de los equipos de cómputo, laptops entre otros en la institución educativa donde estudia son de ayuda para su formación profesional					
20	Cuál es su apreciación respecto a los medios audiovisuales que cuenta la I.E donde estudia					
21	Cómo valora la biblioteca se encuentra actualizada e implementada los cuales son de mucha utilidad en su formación de calidad.					
22	Cuál es su apreciación de los laboratorios si son mucha utilidad y ayuda en su formación profesional.					

## Anexo 5.

## Validación de los instrumentos por los expertos

## VALIDACIÓN INSTRUMENTO VARIABLE X: SERVICIO EDUCATIVO

AUTORA: FLOR EDITH PAREDES DIAZ

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO EXPERTO: Elias Jesús Mejía MejíaMagister/Doctor(a): Dr.

TÍTULO: SERVICIO EDUCATIVO, ESTILOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES X SEMESTRE DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICA – HUARAZ, 2017

Aspectos	Criterios	Inadecuado 00- 25%	Poco Adecuado 26-50%	Adecuado 51 - 75%	Muy Adecuado 76 - 100%
Intencionalidad	El programa permite evaluar la variable servicio educativo, por lo que el instrumento presentado es.				95%
Suficiente	La cantidad de preguntas elaboradas es:				96%
Consistencia	El cuestionario se basa en conocer la variable servicio educativo, por lo tanto en instrumento presentado es:				96%
Coherencia	El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:				96%
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					95.75%

Lima...27 Enero de 2017.



FIRMA DEL JURADO EXPERTO

DNI: 08765345

**VALIDACIÓN INSTRUMENTO VARIABLE X: SERVICIO EDUCATIVO**

AUTORA: FLOR EDITH PAREDES DIAZ

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO EXPERTO: Tamara Pando EscaraMagister/Doctor(a): Ph.D.**TÍTULO:** SERVICIO EDUCATIVO, ESTILOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES X SEMESTRE DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICA – HUARAZ, 2017

Aspectos	Criterios	Inadecuado 00- 25%	Poco Adecuado 26-50%	Adecuado 51 - 75%	Muy Adecuado 76 - 100%
Intencionalidad	El programa permite evaluar la variable servicio educativo, por lo que el instrumento presentado es.				92%
Suficiente	La cantidad de preguntas elaboradas es:				89%
Consistencia	El cuestionario se basa en conocer la variable servicio educativo, por lo tanto en instrumento presentado es:				95%
Coherencia	El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:				89%
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		91.25%			

Lima, 18 Enero de 2017.


  
FIRMA DEL JURADO EXPERTO
DNI: 63854754

**VALIDACIÓN INSTRUMENTO VARIABLE X: SERVICIO EDUCATIVO**

AUTORA: FLOR EDITH PAREDES DIAZ

APELIDOS Y NOMBRES DEL JURADO EXPERTO: HIDALGO ROSAS GregorioMagister/Doctor(a): My.

**TÍTULO:** SERVICIO EDUCATIVO, ESTILOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES X SEMESTRE DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICA – HUARAZ, 2017

Aspectos	Criterios	Inadecuado 00- 25%	Poco Adecuado 26-50%	Adecuado 51 - 75%	Muy Adecuado 76 - 100%
Intencionalidad	El programa permite evaluar la variable servicio educativo, por lo que el instrumento presentado es.				95%
Suficiente	La cantidad de preguntas elaboradas es:				96%
Consistencia	El cuestionario se basa en conocer la variable servicio educativo, por lo tanto en instrumento presentado es:				97%
Coherencia	El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:				97%
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		96.25%			

Lima.12 Enero de 2017.


  
FIRMA DEL JURADO EXPERTO
DNI: 06749589

**VALIDACIÓN INSTRUMENTO Y: ESTILOS DE APRENDIZAJE**

AUTORA: FLOR EDITH PAREDES DIAZ

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO EXPERTO: Olivero Jesus Mejia MejiaMagister/Doctor(a): Dr.**TÍTULO: TÍTULO: SERVICIO EDUCATIVO, ESTILOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES X SEMESTRE DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICA – HUARAZ, 2017**

Aspectos	Criterios	Inadecuado 00- 25 %	Poco Adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy Adecuado 76- 100%
Intencionalidad	El cuestionario permite evaluar la variable estilos de aprendizaje, por lo que el instrumento presentado es.				85%
Suficiente	La cantidad de preguntas para el cuestionario es:				85%
Consistencia	El cuestionario se basa en conocer la variable estilos de aprendizaje, por lo tanto en instrumento presenta				90%
Coherencia	El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:				90%
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		87.5%			

Lima...7 Enero de 2017.



FIRMA DEL JURADO EXPERTO

DNI: 08765345

**VALIDACIÓN INSTRUMENTO Y: ESTILOS DE APRENDIZAJE**

AUTORA: FLOR EDITH PAREDES DIAZ

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO EXPERTO: Tamara Pando EganaMagister/Doctor(a): br.**TÍTULO:** TÍTULO: SERVICIO EDUCATIVO, ESTILOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES X SEMESTRE DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICA – HUARAZ, 2017

Aspectos	Criterios	Inadecuado 00- 25 %	Poco Adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy Adecuado 76- 100%
Intencionalidad	El cuestionario permite evaluar la variable estilos de aprendizaje, por lo que el instrumento presentado es.				80%
Suficiente	La cantidad de preguntas para el cuestionario es:				85%
Consistencia	El cuestionario se basa en conocer la variable estilos de aprendizaje, por lo tanto en instrumento presenta				85%
Coherencia	El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:				95%
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		86.25%			

Lima, 11 Enero de 2017.


  
FIRMA DEL JURADO EXPERTO
DNI: 05854754

**VALIDACIÓN INSTRUMENTO Y: ESTILOS DE APRENDIZAJE**

AUTORA: FLOR EDITH PAREDES DIAZ

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO EXPERTO: H. DBL 50 ROSAS GREGORIO P.Magister/Doctor(a): Mg.

**TÍTULO:** TÍTULO: SERVICIO EDUCATIVO, ESTILOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES X SEMESTRE DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICA – HUARAZ, 2017

Aspectos	Criterios	Inadecuado 00- 25 %	Poco Adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy Adecuado 76- 100%
Intencionalidad	El cuestionario permite evaluar la variable estilos de aprendizaje, por lo que el instrumento presentado es.				90%
Suficiente	La cantidad de preguntas para el cuestionario es:				91%
Consistencia	El cuestionario se basa en conocer la variable estilos de aprendizaje, por lo tanto en instrumento presenta				90%
Coherencia	El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:				90%
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		90.25%			

Lima.12. Enero de 2017.


 FIRMA DEL JURADO EXPERTO
DNI: 06749589



**VALIDACIÓN INSTRUMENTO Z: FORMACIÓN PROFESIONAL**

AUTORA: FLOR EDITH PAREDES DIAZ

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO EXPERTO: Eliás Jesús Mejía MejíaMagister/Doctor(a): Dr.**TÍTULO:** SERVICIO EDUCATIVO, ESTILOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES X SEMESTRE DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICA – HUARAZ, 2017

Aspectos	Criterios	Inadecuado 01- 25 %	Poco Adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy Adecuado 76- 100%
Intencionalidad	El cuestionario permite medir la variable formación profesional, por lo que el instrumento presentado es.				90%
Suficiente	La cantidad de preguntas para el cuestionario es:				90%
Consistencia	El cuestionario se basa en conocer la formación profesional, por lo tanto en instrumento presenta				92%
Coherencia	El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:				95%
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		91.75%			

Lima, ~~7~~ Enero de 2017.


FIRMA DEL JURADO EXPERTO

DNI: 08765345

**VALIDACIÓN INSTRUMENTO Z: FORMACIÓN PROFESIONAL**

AUTORA: FLOR EDITH PAREDES DIAZ

APELIDOS Y NOMBRES DEL JURADO EXPERTO: Tamaru Pando EguerraMagister/Doctor(a): dra

TÍTULO: SERVICIO EDUCATIVO, ESTILOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES X SEMESTRE DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICA – HUARAZ, 2017

Aspectos	Criterios	Inadecuado 01- 25 %	Poco Adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy Adecuado 76- 100%
Intencionalidad	El cuestionario permite medir la variable formación profesional, por lo que el instrumento presentado es.				85%
Suficiente	La cantidad de preguntas para el cuestionario es:				87%
Consistencia	El cuestionario se basa en conocer la formación profesional, por lo tanto en instrumento presenta				90%
Coherencia	El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:				90%
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>88.0%</b>			

Lima, 1.º Enero de 2017.

  
 FIRMA DEL JURADO EXPERTO
DNI: 63854754

**VALIDACIÓN INSTRUMENTO Z: FORMACIÓN PROFESIONAL**

AUTORA: FLOR EDITH PAREDES DIAZ

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO EXPERTO: HIDALGO ROSAS EvangelinaMagister/Doctor(a): Mg.

TÍTULO: SERVICIO EDUCATIVO, ESTILOS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES X SEMESTRE DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICA – HUARAZ, 2017

Aspectos	Criterios	Inadecuado 01- 25 %	Poco Adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy Adecuado 76- 100%
Intencionalidad	El cuestionario permite medir la variable formación profesional, por lo que el instrumento presentado es.				95%
Suficiente	La cantidad de preguntas para el cuestionario es:				97%
Consistencia	El cuestionario se basa en conocer la formación profesional, por lo tanto en instrumento presenta				95%
Coherencia	El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:				95%
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		95.5%			

Lima, 12 Enero de 2017.

 FIRMA DEL JURADO EXPERTO
DNI: 06749588

