



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Los factores de aprendizaje en la calidad del servicio
educativo de la Escuela de Educación Básica “Cruz
Ramírez de Cruz” del cantón Machala, durante el
periodo lectivo 2013-2014**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Evaluación y
Acreditación de la Calidad de la Educación

AUTOR

Nancy Raquel BOLAÑOS ZHUNGUR

ASESOR

Tamara Tatiana PANDO EZCURRA

Lima, Perú

2016

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es estudiar la influencia de los factores de aprendizaje en la calidad de servicio educativo que entrega la Escuela de Educación

Básica “Cruz Ramírez de Cruz” del cantón Machala, durante el periodo lectivo 2013-2014. La población estuvo conformada por 161 sujetos de la acción y la muestra por 115 sujetos de la acción.

El diseño de la investigación es transaccional, correlacional, causal, bivariada, transversal. Para la recolección de datos se confeccionaron dos cuestionarios estructurados como medición y consta de dos aspectos: Los factores de aprendizaje y la calidad de servicio educativo con sus dimensiones.

Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad. El estudio plantea la siguiente hipótesis de investigación “Si se estudia los factores de aprendizaje, entonces mejora la calidad de servicio educativo que entrega la Escuela de Educación Básica “Cruz Ramírez de Cruz” del cantón Machala, durante el periodo lectivo 2013-2014.”

Los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis investigada, pues contrastados los resultados de la evidencia empírica de los criterios formulados, obtenida, registrada y porcentualizada en los cuadros estadísticos se ha encontrado un nivel correlación positivo y se aprecia una influencia directa de los factores de aprendizaje en la calidad de servicio educativo, existiendo evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

PALABRAS CLAVE: Los factores de aprendizaje-Calidad de servicio educativo.

SUMMARY

The purpose of this research is to study the influence of the learning factors in the quality of educational service delivery Basic Education School "Cruz Ramirez Cruz" Machala Canton, during the 2013-2014 academic years. The population consisted of 161 subjects of the action and the sample of 115 subjects of the action.

Dela design research is transactional, correlational, causal, bivariate, transversal. The learning factors and quality of educational services with their dimensions for data collection and two structured as a measure it consists of two aspects questionnaires were prepared.

The instruments meet the qualities of validity and reliability. The study raises the following hypothesis "If learning factors studied, then improves the quality of educational service delivery Basic Education School "Cruz Ramirez Cruz" Machala Canton, during the 2013-2014 academic year."

The results allow to reject the null hypothesis and accept the hypothesis investigated, as contrasted the results of the empirical evidence such criteria obtained, registered and rebased in the statistical tables found a level positive correlation and a direct influence can be seen learning factors in the quality of educational services, existing statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis.

KEYWORDS: Learning factors - Quality of educational services.