

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



TESIS

**SERVICIO EDUCATIVO Y VOCACIÓN DE SERVICIO EN UNA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA EN
LA PROVINCIA DE HUANTA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CURRÍCULO Y FORMACION DEL PROFESORADO**

**PRESENTADO POR:
LYNSEY LYLIANA RUIZ PARIONA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN:
ANDRAGOGIA - EDUCACION BASICA ALTERNATIVA**

HUANCAVELICA, PERÚ

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(Creada por Ley N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CERTIFICADA ISO 9001 Y 21001
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huancavelica, a los 21 días del mes de setiembre del año 2022, a horas diecinueve, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución N° 0689-2022 D-FCED-UNH de fecha (23.06.2022) conformedo de la siguiente manera:

PRESIDENTE (A) : Dr. UBALDO CAYLLAHUA YARASCA
: <https://orcid.org/0000-0002-9081-3181>
: D.N.I. N° 23258849

SECRETARIO (A) : Mg. RAUL QUINCHO APUMAYTA
: <https://orcid.org/0000-0002-7944-1137>
: D.N.I. N° 20085370

VOCAL : MG. MILCA BETSABE HERRERA APONTE
: <https://orcid.org/0000-0001-5643-8958>
: D.N.I. N° 19963908

Con la finalidad de llevar a cabo la sustentación de tesis de forma virtual síncrona*, a través del Aplicativo MEET. La tesis titulada: "SERVICIO EDUCATIVO Y VOCACIÓN DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA EN LA PROVINCIA DE HUANTA", pertenece a:

EGRESADOS (AS) : LYNSEY LYLIANA RUIZ PARIONA
: D.N.I. N° 42345591

Terminada la sustentación y defensa de la tesis de forma virtual síncrona, el presidente de jurado evaluador comunica a él (la) egresado (a) y asistentes de forma virtual, que los jurados evaluadores abandonarán la sustentación virtual síncrona por un momento, con el propósito de deliberar el proceso de la sustentación de tesis. Después de 15 minutos, los jurados evaluadores se reincorporan a la sala de sustentación virtual, donde el secretario del jurado evaluador da lectura del acta de sustentación virtual síncrona, llegando a la siguiente deliberación:

EGRESADO (A) : LYNSEY LYLIANA RUIZ PARIONA
APROBADO (A) POR : UNANIMIDAD
DESAPROBADO (A) POR : =====

OBSERVACIONES:

Siendo las veintiún horas con diez minutos del mismo día, se da por concluida la sustentación virtual síncrona. En conformidad a lo actuado firmamos al pie del acta.

 PRESIDENTE	 SECRETARIO
 VOCAL	

Directiva N° 001-VRAC-UNH

TÍTULO:

SERVICIO EDUCATIVO Y VOCACIÓN DE SERVICIO EN UNA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE EDUCACIÓN BÁSICA
ALTERNATIVA EN LA PROVINCIA DE HUANTA

AUTORA:

Lynsey Lyliana Ruiz Pariona

ASESORA:

Dra. María Dolores AGUILAR CORDOVA

<https://orcid.org/0000-0001-9897-3684>

D.N.I. N° 29526853

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios por darme salud y fortaleza en la vida. A mis padres que me dieron la vida y me apoyaron en toda mi formación. Finalmente, a mis profesores y amigos por su apoyo incondicional. A todos mi infinita gratitud.

Lynsey

ÍNDICE

Portada.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Título.....	iii
Autora.....	iv
Asesora.....	v
Dedicatoria	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract	x
Introducción	xi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema	13
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación.....	15
1.5 Limitaciones.....	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes	19
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Definición de términos.....	32
2.4 Hipótesis.....	33
2.5 Variables	34

2.6 Operacionalización de variables	35
---	----

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Ámbito temporal y espacial	36
3.2 Tipo de investigación	36
3.3 Nivel de investigación.....	36
3.4 Diseño de investigación	37
3.5 Método de investigación	37
3.6 Población, muestra y muestreo	38
3.7 Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	40
3.8 Técnicas y procesamiento de análisis de datos	44

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de información	47
4.2 Prueba de hipótesis.....	53
4.3 Discusión de los resultados	57
Conclusiones	59
Recomendaciones.....	60
Referencias bibliográficas.....	61
Anexos.....	68

RESUMEN

El presente estudio titulado: Servicio educativo y vocación de servicio en una institución educativa de educación básica alternativa en la provincia de Huanta, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre servicio educativo y vocación de servicio en docentes del Centro Educativo Básico Alternativa “González Vigil”. Es una investigación transversal de tipo no experimental, básica con un diseño descriptivo correlacional y la muestra estuvo constituida por 30 docentes elegidos intencionalmente. La técnica usada fue la encuesta y como instrumentos se utilizó dos cuestionarios diseñados de 15 y 20 ítems respectivamente para cada variable. Se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables. Resultado que fue procesado con la prueba estadística de Rho de Spearman, al mostrar que el valor del coeficiente de correlación es $r = 0,823$ el cual evidencia un nivel de correlación alta y positiva entre servicio educativo y vocación de servicio en docentes del Centro de Educación Básica Alternativa “González Vigil” en la provincia de Huanta.

Palabras clave: aprendizaje, motivación, servicio y vocación.

ABSTRACT

The present study entitled: Educational service and vocation of service in a educational institution of alternative basic education in the province of Huanta. Had purpose of determining the relationship between educational service and vocation of service in teachers of the Alternative Basic Educational Center "González Vigil". It is a cross-sectional investigation of a non-experimental, basic type with a descriptive correlational study, the sample consisted of 30 teachers chosen intentionally. The instruments that were used were questionnaires of 15 and 20 items respectively for each variable. With the research work, it was the conclusion that: There is a significant relationship between both variables. Result that was processed with the Spearman's Rho statistical test, showing that the value of the correlation coefficient is $r = 0.823$ which shows a level of correlation high and positive between educational service and service vocation in teachers of the Alternative Basic Education Center "González Vigil" in the province of Huanta.

Keywords: learning, motivation, service and vocation.

INTRODUCCIÓN

Siendo actualmente nuestra sociedad afectada por constantes cambios, surge la esperanza en la transformación positiva del sector educativo para lograr una educación de calidad que beneficie a todos. Anhelar el cambio y buscar una educación que satisfagan las necesidades de los estudiantes es también vincular la calidad de docentes que se desempeñan con un perfil profesional adecuado empezando desde su vocación docente, como sostiene Sánchez (2003), que “la vocación en la labor docente, nace de este anhelo por el cambio y que es la docencia el camino adecuado por la cual la vocación adquiere un sentimiento vivencial que motiva el entusiasmo” (p. 15), esto deja a los docentes con hambre de superación, con aspiraciones de resultados óptimos. Sumado a ello, Larrosa (2010) mencionó “que la vocación docente se realiza en diversas organizaciones educativas y se concretiza en la tarea pedagógica del maestro, siendo conveniente indicar que se deben conocer los saberes pedagógicos identificando la vocación en los docentes” (p. 22). La actividad profesional, tal y como define la investigación, debe estar vinculada al nivel de servicio educativo prestado, y viceversa, según los resultados como lo argumenta Larrosa (2010) “solo se es un verdadero profesional al poseer vocación, porque influye en la calidad educativa” (p. 24). Se explica que, si el docente profesional solo está satisfecho con la tarea cumplida, el docente vocacional se siente satisfecho con su trabajo, el cumplimiento del personal y el profesional están intrínsecamente relacionados; por lo tanto, los profesores deben tener vocaciones tanto profesionales como personales. Además, se discute el término "vocación" y "motivación", así como las características ideales de un buen profesor que se derivan de estos términos.

La profesión docente es un método que contribuye al desarrollo de los estudiantes y esto está íntimamente relacionado con la calidad de los servicios educativos, pues un trabajo adecuado solo está encaminado al bienestar y desarrollo de los estudiantes, ambas cosas deben ser consideradas muy importantes para el Programa de Formación Integral y el óptimo trabajo en que se desarrollan las enseñanzas, no es ajeno al Centro de Educación Básica Alternativa (CEBA) “González

Vigil” de Huanta, así mismo, los docentes viven un momento en que la demanda los hace buscar por otros trabajos para aumentar el ingreso familiar, haciendo cada vez más fatigosa la docencia, razón por la cual la investigación se desarrolló la investigación desde el punto de vista de la necesidad de conocer cuál es la relación entre el servicio educativo y la vocación de servicio en la mencionada institución educativa, debido a que en algunos docentes existe poca expresión de la voluntad para lograr que la calidad de la educación sea acorde con la misión y visión de la institución educativa.

El trabajo está estructurado en varios capítulos los mismos que son:

Capítulo I. Planteamiento del problema, consta de: Descripción del problema, formulación del problema, problema general, problemas específicos, objetivo general, objetivos específicos, justificación y limitaciones.

Capítulo II. Marco teórico, consta de: Antecedentes, bases teóricas, definición de términos, hipótesis, variables y operacionalización de variables.

Capítulo III. Metodología está integrada por: Ámbito temporal y espacial, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, instrumento y técnicas para recolección de datos y técnicas y procesamiento de análisis de datos.

Capítulo IV. Presentación de los resultados, contiene: Análisis de información, prueba de hipótesis, discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

La autora

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Según Llivina (2017) para la UNESCO la vocación de una persona por la formación de nuevas generaciones sirve de base para los profesores que están bien formados, apodados y cualificados para enseñar nuevas generaciones. Hoy en día, cada vez son menos las personas que se dedican a la educación, antes era una carrera que se heredaba entre generaciones, respetando la línea o siendo descendientes de la familia, enseñar ahora es una segunda opción, como lo sostuvo Sánchez (2003) que, “la vocación en la labor docente, nace de un pensamiento de superación personal es la docencia el camino por la cual la vocación tiene un sentimiento vivencial” (p. 25), la misma que hace que un profesor vaya más allá para mejorar el proceso en busca de los mejores resultados posibles.

Debido a esto, el llamado de una persona se considera una disposición a enseñar, que debe aplicarse para ayudar al desarrollo general de la persona en el trabajo que realiza. Para seguir o completar una carrera, es necesario enseñar a los adultos, pero también es importante tener en cuenta el desarrollo profesional de otras ocupaciones.

En los países latinos según un análisis de Elacqua, Vegas y Alfonso (2017), en América Latina, los estudiantes universitarios interesados en convertirse en profesores son los que tienen bajas calificaciones académicas porque se tiene en mente que la

enseñanza es una carrera académicamente accesible. En Perú Según resultados de PISA (2015), los escolares que quieren ser profesores tienen un rendimiento académico del 12% inferior al de otros jóvenes. Cada vez es más alarmante para la sociedad en general, y los jóvenes en particular ya no valoran la enseñanza como una profesión que influya en el cambio para un futuro mejor de nuestro país.

Para combatir los diversos factores que hacen que los profesores pierdan la visión de la motivación original que les inspiró para entrar en la profesión en primer lugar, los profesores peruanos deben renovar la llamada vocacional que les inspiró en primer lugar.

Esta es una realidad que ocurre en diferentes lugares de la educación, en el Centro de Educación Básica Alternativa González Vigil en Huanta con un número de 30 docentes, un plantel de docentes que lleva muchos años impartiendo clases, con la misión y visión educativa de brindar un servicio educativo de calidad, analizando los aspectos de la vocación según Sánchez (2003), “el aspecto psicológico es uno de los factores importantes” (p. 26) analizando la vocación del docente en los valores que deben tener los profesores y siendo ejemplo de ello, también los compromiso con la labor docente, todos estos se asocian con el desarrollo de las habilidades sociales, tales como el altruismo, donde ayudan a sus alumnos en su desarrollo integral y así forman buenos ciudadanos para nuestro país, es por ello que se realiza un estudio sobre la relación entre la calidad de los servicios educativos de todo el personal docente de esta institución educativa prestigiosa de la región Ayacucho.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

P.G. ¿Qué relación existe entre servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿Qué relación existe entre el servicio educativo y las características psicológicas de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta?

P.E.2. ¿Qué relación existe entre el servicio educativo y las características sociales de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

O.G. Determinar la relación entre servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

1.3.2 Objetivos específicos

O.E.1. Establecer la relación entre el servicio educativo y las características psicológicas de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

O.E.2. Establecer la relación entre el servicio educativo y las características sociales de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

1.4 Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La vocación de un profesor es la fuerza motora detrás de su capacidad para cumplir el importante papel que tiene en la vida de sus alumnos, porque le lleva a mejorar continuamente su preparación docente y sus competencias profesionales, lo que a su vez mejora la calidad de sus presentaciones a los alumnos. La investigación en este ámbito busca destacar la importancia de la vocación como aspecto formativo y socializante del trabajo de enseñanza. Cuanto mayor sea el nivel de rendimiento de

este trabajo, mayor será la contribución que hará a una sociedad más justa y equitativa y con valores. De la misma forma Sánchez (2003) afirmó que, “la vocación docente y la enseñanza son la excusa que impulsa el sentido de la vida, siendo éstas mismas capaces de generar el entusiasmo que promueve la superación sostenible, para elevar la calidad de todo el proceso en el que intervienen en búsqueda de los resultados” (p. 29).

Asimismo, dado que la educación es fundamental para la mejora de la sociedad, este estudio pretende servir como base teórica para posteriores estudios que enfatizan que las ocupaciones están directamente relacionadas con la sociedad, junto a la implementación de la enseñanza, cumple un rol relevante en la formación de todo ser humano, y esto tiene un efecto multiplicador en el conocimiento y el valor obtenido para su uso en beneficio propio y de los demás.

1.4.2. Justificación práctica

Cobra importancia para las entidades crear las herramientas cuantitativas que se han empleado en este estudio y medir por observación los niveles de los servicios educativos, así como la presencia entre sus docentes de estos servicios. Cuáles son las características necesarias para determinar el nivel de sus profesiones, servicio, aman su profesión y cuál es su nivel de motivación para dar más, actualizar conocimientos, crear clases motivadoras y mejorar las técnicas de enseñanza para facilitar el trabajo de aprendizaje, ya que es imperativo contar con docentes de calidad ya que esto beneficiará el rendimiento académico de sus estudiantes.

Asimismo, este estudio servirá como elemento de referencia y análisis a aplicar en las instituciones educativas en lo que se refiere a la mejora de su profesorado, de sus servicios educativos y a su vez, como herramienta de evaluación, ya que se han creado las herramientas de medición y ajustado para considerar aspectos sociales y psicológicos que analiza las características que determinan la profesión docente, y evalúa el grado de servicio de su formación.

1.4.3. Justificación metodológica

Para realizar la investigación, se utilizó el enfoque hipotético-inferencial, que nos permitió una comparación entre la teoría y la hipótesis. Con la teoría, podemos explicar lo que ocurrió, identificar las variables que pueden medirse y dimensionarse, y analizar los factores que influyen en las buenas prácticas de enseñanza para mejorar el servicio educativo. Basándose en la investigación de diversos enfoques, se determinó que, si los profesores tienen una formación profesional, actuarán con pasión y respeto por su profesión, y esto conducirá a un aumento de su rendimiento y de la calidad de los servicios educativos que prestan.

1.4.4. Justificación científica

Desde un punto de vista científico, los hallazgos y la necesidad de saber más sobre las implicaciones de la profesión docente pueden sugerir a futuros investigadores realizar estudios más rigurosos sobre los servicios educativos y las vocaciones en distintos campos.

Se utilizaron cuestionarios validados por expertos para determinar si los profesores tienen las características psicosociales y sociales derivadas de la variable de la profesión del servicio y otro cuestionario para medir la calidad de los servicios educativos analizando los factores que describen una buena práctica docente, con el fin de encontrar errores o puntos débiles y posiblemente, aplicar soluciones a los problemas que se han descubierto.

1.5. Limitaciones

Durante el presente estudio hubo ciertas limitaciones, las cuales fueron:

- Inconveniente para la aplicación de la encuesta debido a la situación actual como consecuencia de la pandemia (COVID-19). Por consiguiente, las encuestas fueron desarrolladas de manera virtual y presencial, dado que, no todos conocen el adecuado uso de las aplicaciones se presentaron dificultades al momento de recolectar los datos.
- El no contar en gran cantidad de fuentes bibliográficas actualizadas para realizar el marco teórico y los antecedentes de las variables de estudio.

A pesar de estas limitaciones presentadas, se logró superar de manera eficaz todos aquellos inconvenientes con el propósito de obtener resultados confiables y precisos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Vera (2020), su estudio titulado: “*Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020*”. Su finalidad tuvo que ver con determinar la relación entre la calidad de servicios educativos y la satisfacción de los usuarios en la Unidad Educativa Particular “Ecuador”, Guayaquil, 2020. Realizó una investigación de tipo aplicada un diseño no experimental, cuantitativa y correlacional, para la muestra participaron 36 apoderados de alumnos. Se encontró que la calidad de los servicios educativos y la satisfacción del usuario tienen una fuerte correlación.

Loor (2019), en su estudio titulado: “*Motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019*”. Se planteó como objetivo determinar la relación entre la motivación docente y calidad del servicio educativo. El estudio fue de tipo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional; donde participaron los docentes; teniendo como instrumento el cuestionario. Determinó que la motivación docente tiene una relación significativa con la calidad del servicio educativo en lo pedagógico.

2.1.2. Nacionales

Borja (2021), en su estudio titulado: “*Identidad, vocación y desempeño docente en educación básica en la provincia de Huancayo*”. La tesis tuvo como propósito: Determinar qué relación existe entre identidad, vocación y desempeño docente en Educación Básica en la provincia de Huancayo. Siendo una investigación de tipo básica, diseño no experimental, transversal, correlacional, de enfoque cuantitativo, desarrollada utilizando el método hipotético deductivo, operacionalizándose las tres variables, elaborando un cuestionario ad hoc como instrumento de medición. Los resultados correlacionales de orden 0 indican que: i) La relación entre identidad y desempeño docente equivale a 0.705 siendo una correlación fuerte y positiva, ii) La relación entre vocación y desempeño docente, fue de 0.484 que corresponde a una correlación moderada positiva, y iii) La relación entre identidad y vocación presenta una correlación moderada positiva de 0.447; además la relación global de orden 1 de identidad y vocación frente al desempeño docente en profesores de educación básica es 0.729, que representa una relación moderada y positiva. Respecto al contraste de hipótesis mediante el análisis de correlación múltiple se obtuvo un p-valor = 0.000 que resulta menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$ con lo que se demuestra que existe relación directa y significativa de identidad y vocación frente al desempeño docente en educación básica en la provincia de Huancayo

Rojas (2019), en su tesis: “*La gestión escolar y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5182 Señor de los Milagros de Puente Piedra*”. Buscó determinar la asociación entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo, llevó a cabo una investigación cuantitativa, de tipo correlacional con diseño no experimental, la muestra se seleccionó de manera no probabilística y las cuales fueron 36, las cuales respondieron a un cuestionario como instrumento. Determinando que existe una correlación significativa entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5182 Señor de los Milagros de Puente Piedra.

Mimbela (2020), en su tesis: “*Vocación y desempeño docente en la Institución Educativa Parroquial Santísima Trinidad Cercado de Lima 2020*”. Teniendo como

finalidad determinar la existencia de relación entre ambas variables. Fue un estudio cuantitativo básico de diseño correlacional, fueron 70 docentes los que participaron en la muestra, se utilizaron instrumentos debidamente validados y confiables. Se encontró una relación positiva y moderada entre las variables de estudio.

Enríquez (2018), en su tesis: “*Vocación docente y desempeño profesional de los profesores del I.S.T. El Buen Pastor, Los Olivos – 2018*”. La finalidad fue determinar cómo se relacionan las variables vocación docente y el desempeño profesional de los maestros. Siguiendo un enfoque cuantitativo de tipo básica, diseño no experimental, donde participaron 36 docentes. Determino que las variables poseen una relación significativa alta.

2.1.3. Local

Pariona (2018), en su tesis: “*La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo del CEBA Nuestra Señora del Perpetuo Socorro de Puquio, Ayacucho – Perú*”. Con el objetivo de determinar la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo, realizó un estudio descriptivo correlacional. Utilizando las fichas de opinión respecto de la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo como instrumento. Los resultados presentados indican que las variables están asociadas.

Mendoza (2021), en su tesis: “*Habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021*”. Con la finalidad de determinar la relación entre habilidades directivas y calidad de servicio educativo. La investigación siguió un tipo de estudio básica, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transversal. Con una muestra de 52 docentes. Usando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. En consecuencia, pudo determinar que las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla - Ayacucho, están relacionadas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La calidad del servicio educativo

Es el grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios que brindan las instituciones, representa parte del proceso educativo de la preparación de los estudiantes, a través de un sistema de mejora continua. Por lo cual, Morales y Rivera mencionan que: “La calidad del servicio educativo es la obtención de objetivos trazados, que se alcanzan a través de un proceso en el entorno de formación, por lo general, para alcanzar estas metas se requiere de acompañantes del proceso educacional, que en estructuras organizadas buscan alcanzar estas metas” (2018, p. 24).

Se ha afirmado anteriormente que, para cubrir las insuficiencias y expectativas de los estudiantes, la calidad del servicio educativo está orientada a alcanzar estos objetivos de forma oportuna. Hay factores internos y externos que influyen en el nivel de calidad de los servicios educativos de una escuela. La relación, la cooperación y la colaboración que se produce entre educadores, administradores y personal técnico se denominan "dentro". Proporcionar un servicio a los demás y lograr resultados que cumplan o superen las expectativas de los estudiantes son ejemplos del significado externo del término. Respecto a ello, Schmelkes (1990) manifestó que: “La calidad educativa es una capacidad donde se brinda a los estudiantes la oportunidad de apropiarse de las capacidades para afrontar una situación problemática democráticamente con ideas que ayuden con el desarrollo de la comunidad, es una situación de formación integral del estudiante” (p.23).

Farro (2001) precisó. “La calidad del servicio educativo es cuando se planifica y gestiona el proceso pedagógico, desarrollando competencias, capacidades y práctica de valores en los estudiantes con el objetivo de brindar un buen servicio en la Institución Educativa” (p.23). Al respecto, Cruzalegui (2018) afirmó que: “La calidad del servicio educativo, se refiere a la competencia académica y personal, la socialización de los estudiantes y la formación integral; sin embargo, estas competencias dependen de la formación y actitudes del profesorado, la programación docente, los recursos educativos y la función directiva” (p.44).

Todas las características que contribuyen al valor del producto, medidas por sus características específicas, constituyen la calidad de la educación. Además, la incorporación de sistemas de gestión que simplifiquen los procesos, eliminen los fallos, los errores y los costes excesivos, consigan la eficacia y la eficiencia, y maximizan el agrado y el desempeño de los alumnos mediante la minimización de las discapacidades es un componente clave de la calidad del servicio educativo. La calidad de la prestación de servicios de educación está relacionada con la formación de los estudiantes y su posterior integración social, y es necesario desarrollar habilidades, técnicas, conocimientos y habilidades específicas en los estudiantes para que se integren en el mundo globalizado actual al tiempo que satisfacen las necesidades profesionales existentes.

2.2.1.1. Dimensiones de la calidad de servicio educativo

Cumplimiento de las expectativas

El nivel de satisfacción de un estudiante con el servicio está directamente relacionado con su nivel de satisfacción de las expectativas, por lo que esto puede considerarse una forma de evaluar cómo su experiencia educativa interactúa con su entorno. De esta manera, Carbajal (2016) afirmó que: “El cumplimiento de las expectativas se define por el grado de satisfacción de los agentes educativos con el funcionamiento general de la escuela y con el desempeño de los otros agentes y el propio, comparación entre expectativas iniciales y logro alcanzado, reconocimiento y estímulos a los estudiantes por su desempeño, nivel de motivación y compromiso para el trabajo escolar” (p. 56).

Así, el cumplimiento de expectativas está asociado al logro de una determinada meta, lo que demuestra que los directores de los centros educativos fijan la meta con mayor número de percepciones, es decir, la probabilidad de alcanzar la expectativa en las instituciones educativas. Por lo cual, el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (2007) sostuvo que: “Cumplir con las expectativas incluye todas las compensaciones por el trabajo en general. De esta forma, los encuestados no solo consideran el salario para establecer expectativas realistas, sino que también tienen en cuenta aspectos como las oportunidades” (p.45).

Desde el punto de vista del investigador, el logro de expectativas es el abanico de posibilidades dentro del cual surgen oportunidades para poder completar el

programa hasta inclusive destacar, por lo cual, se debe tener en cuenta el cumplimiento, alcanzarlos implica que se han alcanzado las metas, que, a su vez, representa el resultado de la institución, relativo a lo establecido para el estudiante, el cual tendrá un resultado que beneficie tanto al estudiante como a la institución.

Motivación del educando

La motivación de los estudiantes, es uno de los aspectos relevantes de la educación. Llega a ser una variable que nos proporciona el grado de compromiso en los resultados del aprendizaje, así como en el proceso de aprendizaje en general. Por lo tanto, los docentes de primaria son los responsables de mantener la motivación en sus alumnos para aumentar la asimilación del conocimiento. Por ello; Bedoya, Pérez y Duque (2016) indicaron que: “La motivación del educando es un proceso psicológico que determina la realización de actividades de carácter educativo, que contribuyen a que el alumno participe en ellas de forma activa y persistente. Los factores que determinan la motivación por aprender y el papel del profesor entonces están dados en el plano pedagógico con el propósito de fomentar motivos” (p. 63).

Por ejemplo, la motivación de los estudiantes depende de la capacidad de su profesor para impartir los conocimientos básicos, mientras que al mismo tiempo siguen siendo responsables de encontrar su propia forma de adquirir nuevos conocimientos o no. No perder la motivación cuando los profesores imparten conocimientos más avanzados. Por ello, la motivación de los estudiantes es un medio para asegurar la contribución de los estudiantes, que se concibe al principio de su vida académica. Por lo cual, Ramos (2014) sostuvo que. “La motivación del educando hace especial mención en la necesidad de considerar el impacto de la estructura y el funcionamiento de la clase en las metas del alumnado” (p.16). se puede decir que la motivación del estudiante parte desde las aulas, donde se motiva al educando para la consecución de sus objetivos.

Hay un conjunto de factores que afectan la motivación de los estudiantes, como las instalaciones de la institución educativa y el entorno del proceso educativo. En

consecuencia, la personalidad del profesor es una consideración importante para determinar si los alumnos están o no motivados para aprender.

Es la motivación del alumno lo que le mantiene comprometido en el proceso de aprendizaje. Debido a esto, es responsabilidad del profesor crear el método de enseñanza adecuado que beneficie a los estudiantes para que continúen motivados. La motivación es una estrategia en el proceso educativo que permite a los estudiantes participar más en el desarrollo del aula, trayendo con ellos importantes conocimientos que les ayudarán en sus futuros proyectos. En resumen, la motivación de los estudiantes está afectada a los factores internos y externos al centro educativo la cual fomenta el aprendizaje de los estudiantes.

Necesidades de servicio cubiertas

Son necesidades completas o incompletas que ya no se satisfacen individualmente, es por eso que se debe considerar cada detalle de lo que se necesita para no dar por omitidas o detecciones, con el fin de que una persona alcance su punto máximo de necesidades de servicio por lo tanto, se deben considerar los elementos que determinan el futuro del estudiante. Por ello, Núñez (2017) sostuvo que: “Las necesidades de servicio cubiertas son un estado emocional positivo o placentero que es el resultado de la percepción del potencial del trabajo propio para llenar o propiciar el logro de importantes valores cuya realización es congruente con las necesidades del mismo individuo” (p. 32)

Añadiendo a lo dicho por el autor, la necesidad de servicio mencionada es un estado de satisfacción de uno o más factores relacionados con los docentes, por tanto, la institución educativa atiende estas necesidades, con el propósito de asegurar la calidad del servicio docente y la satisfacción laboral de parte del profesor hacia el alumno, por tal motivo, las necesidades de servicio mencionadas son un conjunto de diferentes formas en que la deficiencia se manifiesta exteriormente y en un determinado momento de la vida, el aprendizaje del docente lo ha afectado, por lo que debe haber una adecuada suplir las necesidades requeridas por el docente, contribuyendo a una mejor eficiencia en el trabajo.

Cabe señalar que, las necesidades insatisfechas muchas veces dan como resultado que los docentes tengan que actuar por su cuenta para exponerlos a la búsqueda y solución de problemas, en este sentido se atienden las necesidades del servicio. La capacidad de respuesta es el vínculo entre la satisfacción en la Institución Educativa, acción y motivación que brindan a los docentes. Por otro lado, García (2017) precisó que: “Las necesidades de servicio cubiertas se dan cuando se satisface un conjunto de necesidades, las cuales son el parámetro de referencia para valorar y decidir acertadamente si el producto o servicio cumple con las expectativas que se han formado de él” (p. 56).

Bajo la opinión del investigador, las necesidades de servicio cubiertas son una forma de cumplir con las solicitudes, en las que el maestro muestra su satisfacción y por lo tanto hace un buen trabajo, explica esto, solo las necesidades de servicio no aseguradas pueden influir en nuestro comportamiento, ya que las necesidades de servicio cubiertas no crean ningún comportamiento negativo del docente hacia la institución o el alumno. Por lo tanto, es importante brindar a los docentes un ambiente en el que puedan trabajar satisfactoriamente, lo que a su vez incide en la calidad de la oferta de la institución a los estudiantes.

2.2.2. Vocación de servicio

Según Sánchez (2003), argumenta que: “El término vocación procede del vocablo latino voco (llamar); un concepto tradicionalmente ligado con la llamada interior que recibe una persona. Pues bien, precisamente porque nace del interior, parece entrañar seguridad, acierto y convencimiento [...]. Asimismo, la vocación hace referencia a la inclinación que el sujeto manifiesta hacia una profesión o por una carrera concreta” (p.13)

El proceso continuo de decisión de carrera que experimentan los docentes implica el estudio de ilusiones en las que se evalúa la incertidumbre, la especulación o la razón personal para llegar a un análisis profundo del futuro, hasta seleccionar la opción de carrera deseada e implica una serie de pasos. Elegir una decisión a largo plazo puede llevar a profesionales desmotivados, esto va acompañado de motivaciones

internas y externas que crean reacciones internas y tendencias hacia una carrera que perciben como felices haciéndola. Asimismo, afirma Sánchez (2003) que la motivación y la autorización, así como la necesidad de información relevante, están entrelazados en el proceso de cumplir las expectativas y alcanzar los resultados deseados. “Es entonces cuando intervienen en la persona el entorno, la realidad en que vive, sus valores, su proceso educativo y sus emociones” (p.12).

Según Sánchez (2003) debido a las diversas teorías existentes respecto a la variable vocación puede estudiarse en dos dimensiones, dimensión psicológica que evalúa los valores intrínsecos de cada persona y la dimensión social, que toma en cuenta las variables que intervienen en la persona en el medio en que vive y lo rodea. Ambas confluyen entre sus valores, intereses y preferencias y difícilmente se puede disociar una de la otra. A consecuencia de ello se elaboró un cuestionario validado por expertos, dividido en estas dos grandes dimensiones y para mayor entendimiento se definen la dimensión psicológica y la social:

2.2.2.1. Dimensiones de vocación de servicio docente

Componente psicológica

Se ocupa de los valores y del yo interior, de las elecciones personales que hace la persona, que se van formando a lo largo de la vida del individuo, en las que también se evalúan las preferencias personales y las preferencias evaluadas según los factores personales que posee y dirige cada individuo a una ocupación profesional determinada y sus metas de realización económica y profesional asociadas al estilo de vida futuro. De allí inferir los valores profesionales, que no son otros que los valores que posee cada individuo para cumplir con los requerimientos del desarrollo de carrera.

Se aplica también a los sueños, intereses, aspiraciones y metas que persigue una persona, lo mismo se refiere a los esfuerzos necesarios para alcanzarlos, así como a la ampliación de conocimientos y preparación para la profesión. El autoconocimiento también está ligado al logro del éxito, basado en la pasión, el compromiso y la perseverancia, valores todos que se construyen sobre las emociones y son motivadores de carrera. Así, en el conjunto de preguntas construidas para evaluar la dimensión psicológica, mide los valores exigidos en la personalidad del docente como la

tolerancia, la perseverancia, la aspiración a la superación y el consenso de estar resfriado.

Del mismo modo, también se miden otras habilidades, como la capacidad docente, la mejora de la paciencia, la gestión de conflictos y la toma de decisiones para hacer frente a los problemas pedagógicos que puedan surgir, así como el conocimiento de otros enfoques para aplicarlos en la enseñanza de procesos para alcanzar los objetivos educativos. En este cuestionario también se evaluó la naturaleza de su compromiso pedagógico, con el objetivo de priorizar la docencia al inicio de su labor profesional y con el objetivo de potenciar la docencia profesional junto con el aprendizaje académico, diplomas u otros destinados a potenciar o actualizar sus conocimientos de práctica docente.

Componente social

Cuando se valora el altruismo, surge el deseo de ayudar a los demás y formar parte de una sociedad mejor. Esta dimensión social da lugar a un deseo de servicio que aumenta con el reconocimiento, pero no debe estar condicionado al logro de estos objetivos. El éxito en esta dimensión se basa en lo que significa la enseñanza para los alumnos, el profesor se vuelve consciente identificando las deficiencias en su formación, que se llama interés social. Esto motiva al profesor a dar más de sí mismo personalmente para lograr los objetivos de todas las sociedades que persiguen con ansia, que es el propósito de la enseñanza en primer lugar.

En esta dirección, este argumento es altamente apreciado, con ganas de cambiar la sociedad y es parte del apoyo de los demás, este aspecto social da paso a la vocación del servicio en la felicidad de estas felicidades, que aumentan con el reconocimiento, pero no necesariamente tiene aire acondicionado para implementar estos fines. El éxito de esta tarde es la transformación de los medios educativos para los estudiantes, los maestros conscientes de la determinación de las brechas en la formación de la misma cosa, llamadas un beneficio social es valioso. Una persona para una persona que da una influencia social para cambiar algo positivo, promover a los maestros a proporcionar a más personas a la persona a lograr los objetivos que la sociedad completa quiere.

Esta forma al establecer la medición del cuestionario de la enseñanza de los cambios de enseñanza, se estudia la vocación, a medir como una acción reflexiva en los maestros, la reflexión sobre la importancia de su vocación en la implementación de la enseñanza, investigando la vida, ha recibido orientación profesional y si está de acuerdo con La razón por la que la vocación se forma como resultado de la experiencia de adquisición más grande. De manera similar, la importancia de las llamadas de concentración y si afecta el desempeño de los estudiantes o si afecta el desempeño profesional, así como los maestros necesitan características psicológicas y sociales para realizar las tareas pedagógicas.

Bermúdez (2017) describió la vocación como la “inclinación a perseguir un fin: la formación y educación de los estudiantes” (p. 122). Así como que cuando entra en el aula se enfrenta a un grupo de seres humanos que tienen un componente físico y espiritual.

Hay muchas teorías que dan una visión única de la carrera de cada persona, y cada una tiene sus particularidades. Es a través de la acumulación de la madurez emocional y la experiencia práctica que desarrollamos nuestra vocación profesional como una expresión exterior de nuestro carácter interior. Esto se modifica con nuestro desarrollo de acuerdo a nuestras propias necesidades y preferencias. Saca lo mejor de cada individuo y le da satisfacción mientras ese individuo persigue su libre elección, dándole la capacidad de mostrar sus mejores dones e intereses ante la sociedad. Gracia (2007) menciona: “No hay duda de que se necesita una dosis poderosa para ser maestro en estos días. Todo maestro o profesor tiene algo de Don Quijote” (p. 812), porque al igual que este personaje, el maestro tiene una misión que cumplir, por eso para ser maestro se necesita un perfil alto, de ahí el término “educación” eros”, sobre la emoción, el amor, la búsqueda de la belleza en las palabras para ser mejores personas. Por eso, sólo quien hace las cosas con un fin noble tiene amor por lo que es, hace y estará lleno de fe, esperanza y amor. La vocación no es una meta o un desafío, sino que viene de adentro. Asimismo, Gaviño (2015) afirmó que “la vocación es más que sólo un anhelo, un gusto o interés, es aquello que resulta inspirador, es un proceso que crece a lo largo de la vida y que le otorga sentido, porque conlleva a la realización

personal, al descubrimiento de quién soy, cómo soy y hacia dónde quiero ir; y ésta es propia de cada ser humano” (p. 43).

Si buscas a un educador apasionado por lo que hace, entonces has encontrado tu vocación. Un profesor apasionado siempre busca formas nuevas de comprometerse e inspirar a sus alumnos. Como resultado de sus enseñanzas y acciones, sus alumnos son capaces de superar sus retos diarios. Considerando lo mencionado por Salvador y Peiró (1986), citados por Sánchez (2003), se observan y analizan las teorías psicoanalíticas de Roe y Holland; como se describen a continuación:

Teorías psicoanalíticas

Sánchez (2003) también señala que fueron desarrollados en la década de 1950, a través del psicoanálisis, implementando criterios apropiados para verificar la preferencia y el progreso profesional, inclinándose hacia los factores determinantes de la influencia como algo más que el placer y la elevación. En este sentido, sentir una vocación ayuda a las personas a sentir la sublimación en su trabajo profesional. Asimismo, la vocación como la razón más importante para enseñar y se adhiere al humanismo entre otras razones para ser docente. Es un sentimiento de autorrealización y de superación de conflictos internos para alcanzar las metas y expectativas personales deseadas. Se considera la flexibilidad, el compromiso con la libertad, el realismo en conjunto con los valores personales y emocionales. Nace desde temprana edad y el entusiasmo que dura toda la vida surge dentro y con el deseo de servir a los demás.

En la profesión docente, el producto final es más importante que el medio, y siendo su elección un proceso, son muchos los factores que interfieren en la toma de la decisión final, entre los que prevalecen los económicos, sociológicos y académicos. En el ámbito económico, la educación se convierte en una profesión de corto plazo, accesible y económicamente beneficiosa para el desarrollo del nivel socioeconómico medio. En el campo de la sociología entran en juego las decisiones personales y familiares, y en el campo académico la docencia abre la puerta a que se impartan diferentes áreas. Esto nos demuestra que no todos eligen una profesión docente fuera de un sentido real de la profesión porque muchos factores influyen en que la persona

elija una carrera, confundiéndola con otras emociones como intereses, aspiraciones, opción o capacidad. Entonces, se puede decir que entre estos términos existe cierta dependencia y estrecha conexión entre sí para hacer una elección y, en última instancia, llevarnos a una decisión.

Teoría de Roe

Según esta teoría, existe una fuerte conexión entre la vocación de una persona y su nivel de satisfacción en su carrera elegida. Como la infancia es cuando aprendemos cómo satisfacer nuestras necesidades y desarrollar cualidades como la actitud, la aptitud y la motivación, Roe hace conexiones entre estas experiencias anteriores. Roe se centra en sus primeras experiencias, pero está relacionado con su personalidad, que se caracteriza por actitudes, aptitudes y motivaciones en general, cuando se trata de elegir una carrera (Sánchez, 2003). Morchio (2009) explicó cómo Anne Roe (1972) al analizar a artistas y científicos de diversos campos, concluyó que las carreras se eligen en función de las necesidades de un individuo y los entornos en los que uno creció. También entran en juego la herencia y algunos rasgos involuntarios, de ahí el papel primordial de los padres que actúan en relación con sus hijos: sobreprotectores, rechazadores, o aquellos que expresan aceptación emocional del niño. Los sobreprotectores y afectuosos encaminarán a sus hijos hacia una carrera de servicio, y los que son fríos o que actúan con negación o muestran poco afecto los inclinarán hacia la carrera de ciencias.

Profesión es cumplir con las expectativas psicológicas de una persona, existen diversas profesionales de acuerdo a la forma perceptiva o aptitud de sus padres para con él, el objetivo es orientarlo a reconocer las mencionadas necesidades mediante la aplicación de proyección de imágenes. y pruebas de habilidad lingüística, espacial y matemática. El consejero debe identificar habilidades, necesidades y antecedentes familiares, distinguir entre lo que es normal y lo que no, y conseguir que el sujeto hable con él sobre sus experiencias de infancia, cómo lo trataron sus padres y cómo creció. Página de inicio clima, explicando así las decisiones de carrera.

Teoría de Holland

Valorar los motivos personales y características de su ser y su contexto ambiental. De todo ello se deriva la vocación profesional y la capacidad que desarrollan las personas para poder autoevaluarse. “Los aspectos motivacionales y personales son considerados en un contexto dado del desarrollo de la vocación humana. Esto es parte del proceso de autoevaluación al que se comprometen los individuos a lo largo de su vida” (Sánchez, 2003 p. 32).

Morchio (2009), describió cómo Holland (1958), un psicólogo estadounidense, desarrolló una teoría actual, derivada de sus investigaciones en los campos educativo, militar y psiquiátrico, para aquellos que están discerniendo según su gusto y carácter. Argumenta que todos se encuentran proyectados en cada ocupación y pueden formar una idea de sí mismos en el lugar de trabajo a partir de estereotipos de la realidad en un contexto dado. Distingue cada profesión en ciertas categorías tales como artes motivacionales o reales, intelectuales o científicas e intelectuales, sociales o solidarias, apropiadas o convencionales, persuasivas o comerciales, y estéticas o artísticas; que determina en un aspecto el comportamiento y la personalidad de un individuo.

Holland (1958), afirma que, al caracterizar a las personas en una profesión según su similitud, se pueden tipificar e identificar las características de quienes se desarrollan en ella, todo lo cual es para buscar la seguridad de su elección, que se satisface y asegura su bondad rendimiento. Las personas en su trabajo en un determinado contexto determinan las características de cada profesión y el carácter de las personas que la realizan, que forman la base para su elección de una determinada profesión en el futuro. Elegir una carrera es un auto concepto que todo el mundo tiene, el interés en la carrera es realmente importante, más alto que la inteligencia y la aptitud para elegir una carrera. También se puede inferir que las personas que eligen una profesión tienen historias personales y tipos de personalidad similares a los demás en la misma profesión, por lo que resuelven los problemas de la misma manera.

2.3. Definición de términos

2.3.1. Calidad educativa

La calidad educativa se refiere al servicio que percibe el estudiante y las percepciones de los actores educativos. Por lo tanto, calidad del servicio es la

satisfacción del estudiante, lo cual se logra cuando cumplen sus expectativas, deseos, necesidades e intereses (Astete, 2018).

2.3.2. Satisfacción

La satisfacción con el servicio se refiere a la satisfacción o insatisfacción global con la organización, basada en la calidad del servicio docente, calidad del personal administrativo y calidad de infraestructura (Astete, 2018).

2.3.3. Servicio

Es decir, la calidad del servicio docente no es de exclusiva responsabilidad del profesor, sino que es una responsabilidad de la organización escolar en su conjunto; se puede afirmar entonces que existen dos dimensiones: externas e internas. La dimensión interna centrada en el docente y la dimensión externa con un importante grado de responsabilidad centrada en los directivos del centro educativo. (Araya, 2002).

2.3.4. Motivación

La motivación es la cantidad de esfuerzo que el docente está dispuesto a hacer para lograr sus metas organizacionales. La motivación va a depender de cuanto valor le otorgué a su vocación (Astete, 2018).

2.3.5. Expectativa

El desempeño esperado de un trabajador es el producto de la combinación de tres variables: la motivación, la capacitación y la percepción del rol (Astete, 2018).

2.4. Hipótesis

2.4.1. General

Existe relación positiva entre servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

2.4.2. Específicos

a) Existe relación positiva entre el servicio educativo y las características psicológicas de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

b) Existe relación positiva entre el servicio educativo y las características sociales de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

2.5. Variables

2.5.1. Variable 1: Servicio educativo

Morales & Rivera (2018), afirmaron que: “La calidad del servicio educativo es la obtención de objetivos trazados, que se alcanzan a través de un proceso en el entorno de formación, por lo general, para alcanzar estas metas se requiere de acompañantes del proceso educacional, que en estructuras organizadas buscan alcanzar estas metas” (p. 24).

Dimensiones

D1: Cumplimiento de expectativas.

D2: Motivación al estudiante.

D3: Necesidades cubiertas.

2.5.2. Variable 2: Vocación de servicio

Sánchez (2003), “es un concepto muy ligado con la llamada interior que recibe una persona. Pues bien, porque nace del interior de cada uno, teniendo en cuenta que cada persona es diferente, parece dar seguridad, acierto y convencimiento. Asimismo, la vocación hace referencia al acercamiento que la persona manifiesta hacia una profesión o por una carrera concreta” (p.19).

Dimensiones

D1: Características psicológicas.

D2: Características sociales.

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables de investigación.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración
Servicio Educativo	Morales & Rivera (2018) afirmaron que: La calidad del servicio educativo es la obtención de objetivos trazados, que se alcanzan a través de un proceso en el entorno de formación, por lo general, para alcanzar estas metas se requiere de acompañantes del proceso educacional.	Para la operación de la variable, se empleó el cuestionario de la calidad del servicio educativo que contiene 15 ítems para medir las dimensiones: Cumplimiento de las expectativas, motivación del educando, necesidades de servicio cubiertas.	Cumplimiento de expectativas.	Intereses y necesidades. Expectativas de los padres de familia. Necesidades de los docentes.	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Motivación al estudiante.	Estimulan la curiosidad y el interés. Participación de los estudiantes. Estrategias activas y motivadoras.	6, 7, 8, 9, 10	
Vocación de servicio	Sánchez (2003), Nace del interior de cada uno, teniendo en cuenta que cada persona es diferente, parece dar seguridad, acierto y convencimiento. Asimismo, la vocación hace referencia al acercamiento que la persona manifiesta hacia una profesión o por una carrera concreta.	Para la vocación de servicio se aplicó un cuestionario que contiene 20 ítems con sus respectivas dimensiones para identificar el grado de vocación en los docentes y sus características psicológicas, y sociales.	Características psicológicas	Valores Habilidad para enseñar Compromiso	1, 2, 3,4 5, 6, 7, 8, 9, 10	Ordinal 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
			Características sociales.	Orientación vocacional Profesionalismo Altruismo	11, 12, 13, 14 15, 16, 17 18, 19, 20	
						Niveles y Rango Bueno [55-75] Regular [35-54] Malo [15-34]
						Niveles y Rango Observable [47-60] En proceso [33-46] No observable [20-32]

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito temporal y espacial

El presente estudio se llevó a cabo en el año 2021 en el departamento de Ayacucho en la provincia de Huanta, en el Centro de Educación Básica Alternativa “González Vigil” en docentes del CEBA.

3.2. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo básico. Según Carrasco (2016), este tipo de estudio “es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos existentes acerca de la realidad” (p. 43). Con la consecución del presente, se buscó ampliar el conocimiento sobre las variables de estudio.

Por otra parte también se puede decir que es una “investigación orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos sin una finalidad práctica específica e inmediata. Busca principios y leyes científicas, pudiendo organizar una teoría científica. Es llamada también investigación científica básica”. Sánchez, Reyes, y Mejía, (2018).

3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional Valderrama (2014), busca “evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden y analizan la relación y,

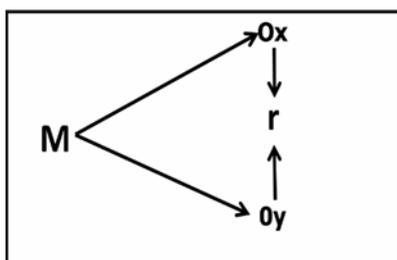
después, cuantifican y analizan la relación” (p. 45). En tal virtud, el estudio busca precisar el grado de relación entre las variables de estudio.

Bernal (2006, p. 114), señaló que los estudios correlacionales intentan “examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales”.

3.4. Diseño de investigación

La investigación siguió un diseño descriptivo correlacional, porque para Quispe (2012, p. 105) “este diseño tiene la particularidad de realizar una investigación en una sola muestra, pero en el que se investigan dos o más variables con el propósito de determinar el grado de relación existente entre ellos”.

Este diseño de investigación según Abanto (2016, p. 38), “examina la relación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujeto de estudio”. La representación gráfica del diseño de estudio es lo siguiente:



Donde:

M : Muestra de la investigación; Docentes de CEBA

Oy : Observación de la variable Servicio educativo.

Ox : Observación de la variable Vocación de servicio.

r : Relación entre las dos variables.

3.5. Método de investigación

El método de investigación fue el hipotético – deductivo. Según asevera Córdova (2013), se parte de una hipótesis para llegar a una conclusión sobre el tema

tratado; como tal. En la presente investigación se propuso una hipótesis de estudio para luego contrastarla para dar los resultados y la conclusión en función a ella.

3.6. Población, muestra y muestreo

3.6.1. Población

Una población es una serie de eventos, fenómenos o personas que son motivo de investigación, por lo tanto, proporcionan información sustanciales para el proceso investigativo.

Según Cabanillas (2011, p. 237) “son todos aquellos elementos o personas de los que se desea conocer algo, es la totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser investigada”

Por lo tanto, la población estuvo constituida por 30 docentes del CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta.

Tabla 2

Distribución de la población muestral de los docentes del CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta departamento de Ayacucho en el año 2021.

Nivel	Género		Nº de Docentes
	Masculino	Femenino	
Inicial			
intermedio	04	14	18
Avanzado	03	09	12
Total	07	23	30

Nota. Relación de docentes del año escolar 2021.

3.6.2. Muestra

Para la investigación se tomó una muestra censal, al respecto Ramírez (1997), señala: “La muestra censal es aquella donde todas las unidades de la población son consideradas como la muestra” (p. 6). Por su parte Hernández citado en Castro (2003),

expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

Por la accesibilidad a toda la población de decidido por este tipo de muestra. Por lo tanto, la población muestral estuvo constituida por 30 docentes del CEBA "González Vigil" de la provincia de Huanta.

3.6.3. Muestreo

Es no probabilístico e intencional; el tipo de muestra es no probabilístico porque los grupos ya están formados y no dependen de la probabilidad para ser seleccionados. Es intencional porque el investigador elige la muestra en forma intencional seleccionando los elementos que se consideran convenientes y representativos además porque tiene facilidades con los docentes y educandos de dicha institución. Para Córdova (2014) un muestreo no probabilístico "se caracteriza porque las unidades de observación no tienen las mismas posibilidades de ser seleccionadas, es intencional porque el experto conociendo bien la población y con buen criterio decide que unidades de observación integrará la muestra" (p. 93).

3.6.4. Criterios de inclusión y exclusión

El siguiente cuadro se detalla los criterios de inclusión e exclusión de la investigación realizada en 30 docentes del CEBA "González Vigil" de la provincia de Huanta.

Tabla 3

Criterios de inclusión y exclusión de los docentes del CEBA "González Vigil" de la provincia de Huanta.

Criterio	Inclusión	Exclusión
El criterio para la selección de individuos es la accesibilidad a los mismos o la comodidad del investigador.	Docentes del CEBA González Vigil que laboran en el año escolar 2021.	Docentes de otros niveles de educación. Docentes con contrato temporal. Docentes que se encuentran mal de salud.

Nota. Elaboración propia

3.7. Técnicas e instrumento para recolección de datos

3.7.1. Instrumento

Según Quispe (2012), manifestó que “Los instrumentos son recursos elaborados o elegidos por el investigador y se aplican para recopilar la información en la muestra; estas se elaboran de acuerdo a los indicadores establecidos en la operacionalización de las variables” (p.113).

3.7.1.1. Cuestionario

El instrumento que se utilizó para recoger datos de servicio educativo y vocación de servicio en la investigación fue el cuestionario.

Hernández et al. (2010, p. 217), manifestó: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”.

Ficha técnica de la variable servicio educativo

INSTRUMENTO	SERVICIO EDUCATIVO
<i>Nombre original</i>	Cuestionario de la calidad del servicio educativo
<i>Autor</i>	Máximo Enrique PÉREZ ZEVALLOS.
<i>Procedencia</i>	Lima – Perú
<i>Adaptación</i>	María Erika ROJAS SALAS.
<i>Año</i>	2019
<i>Disponible</i>	https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/357
<i>Administración</i>	Individual
<i>Duración</i>	15 minutos aproximadamente.
<i>Aplicación</i>	Docentes de la institución educativa
<i>Objetivo</i>	Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo.
<i>Dimensiones</i>	D1: Cumplimiento de las expectativas. (5 Ítems). D2: Motivación del educando. (5 Ítems). D3: Necesidades de servicio cubiertas. (5 Ítems).
<i>Confiabilidad</i>	Alpha de Cronbach. (0.706)

<i>Baremos</i>	Bueno [55-75] Regular [35-54] Malo [15-34]
<i>Categorías</i>	La escala de valoración es de tipo Likert ordinal. 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Ficha técnica de la variable vocación de servicio

INSTRUMENTO	VOCACIÓN DE SERVICIO
<i>Nombre original</i>	Cuestionario de medición de la Vocación Docente
<i>Autor</i>	Milagros Betsabe Enriquez Espinoza
<i>Procedencia</i>	Lima – Perú
<i>Adaptación</i>	Mónica Isabel Mimbela Ruiz.
<i>Año</i>	2020
<i>Disponible</i>	https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31282
<i>Administración</i>	Individual
<i>Duración</i>	20 minutos aproximadamente.
<i>Aplicación</i>	Docentes de la institución educativa
<i>Objetivo</i>	Determinar el conocimiento de la vocación en los docentes.
<i>Dimensiones</i>	D1: Características psicológicas (10 Ítems). D2: Características sociales. (10 Ítems).
<i>Confiabilidad</i>	Alpha de Cronbach. (0.731)
<i>Baremos</i>	Observable [47-60] En proceso [33-46] No observable [20-32]
<i>Categorías</i>	La escala de valoración es de tipo Likert ordinal. 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre

3.7.2. Técnica

Según Carrasco (2016), argumenta que: “La técnica constituye las reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación, las técnicas como herramienta, procedimiento y estrategia suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación” (p. 247).

3.7.2.1. Encuesta

Para recoger datos de la inteligencia emocional se utilizó como técnica la encuesta, sobre esta técnica Valderrama (2014), argumenta: “Es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos de información por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa” (p. 351).

3.7.3. Validación

Carrasco (2016), manifiesta: “Este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que éstos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variable en estudio. En términos más concretos podemos decir que un instrumento es válido cuando mide lo que debe medir, es decir, cuando nos permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos conocer”. (p.336).

Validez de contenido

Carrasco (2016), señala que: “Es la evaluación del instrumento de investigación respecto a la coherencia, veracidad, secuencia, y dominio del contenido (variable, indicadores e índices), de aquello que se mide”. (p. 337).

Los instrumentos de evaluación fueron validados a través del informe de juicio de expertos de manera porcentual, a continuación, se detallan los resultados:

Tabla 4*Informe de opinión del juicio de experto de los instrumentos de medición.*

EXPERTOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Valoración	95.0%	71.0%	73.0%
Resultado	Muy buena	Buena	Buena
Total, promedio: 79.6% = Bueno			

Nota. Ficha de validación de expertos.**Interpretación:**

Según el resultado del primer experto el instrumento fue; aceptable (95.0%) para su aplicación, de la misma manera el segundo experto validó el instrumento con una ponderación; aceptable (71.0%) para su aplicación, del mismo modo el tercer experto evaluó el contenido del instrumento dando como resultado; aceptable (73.0%) para su aplicación. Finalmente podemos concluir que los tres resultados de juicio de experto de los instrumentos fue; aceptable (79.6%) y valido para la recopilación de información.

3.7.4. Confiabilidad

Para la confiabilidad se consideró el coeficiente alfa (α). De la cual Del Río (2013) menciona que “es un coeficiente de consistencia interna de un test o de una prueba” (p.15), para lo cual se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de las variables que forman parte de la escala, en una muestra piloto de 10 personas, mediante el Software IBM SPSS Statistics 25.0.

Tabla 5*Confiabilidad de los instrumentos.*

Instrumentos de evaluación	Alfa de Cronbach
Cuestionario de servicio educativo	0.706
Cuestionario de vocación de servicio	0.731

Nota. Resultados tomados de los cuestionarios en el anexo (7 y 8).

Se obtuvo un coeficiente de 0.706 para el cuestionario de calidad de servicio educativo y un coeficiente de 0.731 para el cuestionario de vocación de servicio. Ambos resultados se clasificaron en un nivel de confiabilidad **Alta**, según la Tabla 5.

Tabla 6

Rango de la magnitud de confiabilidad.

Rango	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Nota. Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

3.8. Técnicas y procesamiento de análisis de datos

Se hizo uso del software estadístico SPSS 25, la cual es adecuada para procesar los datos y garantizan los resultados, para lo cual se aplican métodos estadísticos descriptivos e inferenciales.

3.8.1. Estadística descriptiva

El conjunto de datos que pueden derivarse de un pequeño número de valores descriptivos se conoce como estadísticas descriptivas, y es esencial para el análisis y la interpretación de los datos, así como para la toma de decisiones durante la investigación. Asimismo, Sánchez, Reyes & Mejía (2018) precisaron que: “Es una rama de la estadística que se ocupa de la descripción de los datos en análisis, es decir, los tipos de medidas y operaciones usadas que tienen como finalidad presentar al lector un panorama organizado y sintético de las relaciones que los datos en cuestión guardan entre sí”. (p. 63).

Mediante este método se presentó las gráficas y tablas de contingencia en frecuencias absolutas y relativas para su fácil interpretación.

3.8.2. Estadística inferencial

La estadística inferencial se encarga de realizar inferencias a partir de una muestra hacia la población, por ende, es sumamente útil en el análisis de poblaciones. Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017) explicaron que: “La estadística inferencial utiliza la probabilidad para inferir los resultados obtenidos de una muestra a la población, es decir se busca generalizar los resultados. Esta generalización dependerá de la selección de la muestra, que ha de ser representativa de la población”. (p. 236).

Este método se usó para comprobar las hipótesis del estudio, se considera el valor de $p < 0,05$ como significancia para aceptar la hipótesis. El estadígrafo se eligió en función de la prueba de normalidad.

3.8.3. Pasos para realizar la prueba de hipótesis.

Paso 1. Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a).

- Hipótesis nula. Enunciado acerca del valor de un parámetro poblacional.
- Hipótesis alternativa. Afirmación que se aceptará si los datos muestrales proporcionan amplia evidencia que la hipótesis nula es rechazada.

Paso 2. Seleccionar el nivel de significancia.

- Debe tomarse una decisión de usar el nivel 0.05 (nivel del 5%). Generalmente, se selecciona el nivel 0.05 para proyectos de investigación en educación. La prueba se hará a un nivel de confianza del 95 % y a un nivel de significancia de 0.05.

Paso 3. Calcular el valor estadístico de la prueba.

- Se utilizará la prueba de normalidad a un nivel de significación del 0.05, ya que se investiga la relación entre variables que presentan distribución normal o no normal.

Paso 4. Formular la regla de decisión.

- Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula. La región de rechazo define la ubicación de todos los valores que son demasiados grandes o demasiados pequeños.

Paso 5. Tomar una decisión.

- Se compara el valor observado de la estadística muestral con el valor crítico de la estadística de prueba. Después se acepta o se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de información

4.1.1. A nivel descriptivo

Para el análisis descriptivo se tuvo que re categorizar las variables de estudio con sus respectivos Baremos escalas y rangos, para poder interpretarlos en niveles tanto de la variable servicio educativo como de vocación de servicio.

En el nivel descriptivo, se han utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los niveles según los baremos para la representación de sus puntuaciones. Por otra parte, Pérez (2012) sostuvo que: “Un baremo es una regla que nos permite interpretar las puntuaciones directas de una distribución tomadas como referencia” (p. 85).

Tabla 7

Baremos de los instrumentos de investigación.

Variable 1: Servicio educativo		Variable 2: Vocación de servicio	
Bueno	[55-75]	Observable	[47-60]
Regular	[35-54]	En proceso	[33-46]
Malo	[15-34]	No observable	[20-32]
Dimensión 1	Bueno [19-25]	Dimensión 1	Observable [24-30]
Cumplimiento	Regular [12-18]	Características	En proceso [17-23]
de expectativas.	Malo [5-11]	psicológicas	No observable [10-16]

Dimensión 2 Motivación al estudiante.	Bueno [19-25] Regular [12-18] Malo [5-11]	Dimensión 2 Características sociales.	Observable [24-30] En proceso [17-23] No observable [10-16]
Dimensión 3 Necesidades cubiertas.	Bueno [19-25] Regular [12-18] Malo [5-11]		

Nota. Fuente: elaboración propia.

El análisis de información se realizó valiéndose de las bondades de la estadística descriptiva donde se muestran las tablas y figuras de las variables de estudio de servicio educativo y vocación de servicio en los docentes del CEBA “González Vigil” como se detallan a continuación:

Tabla 8

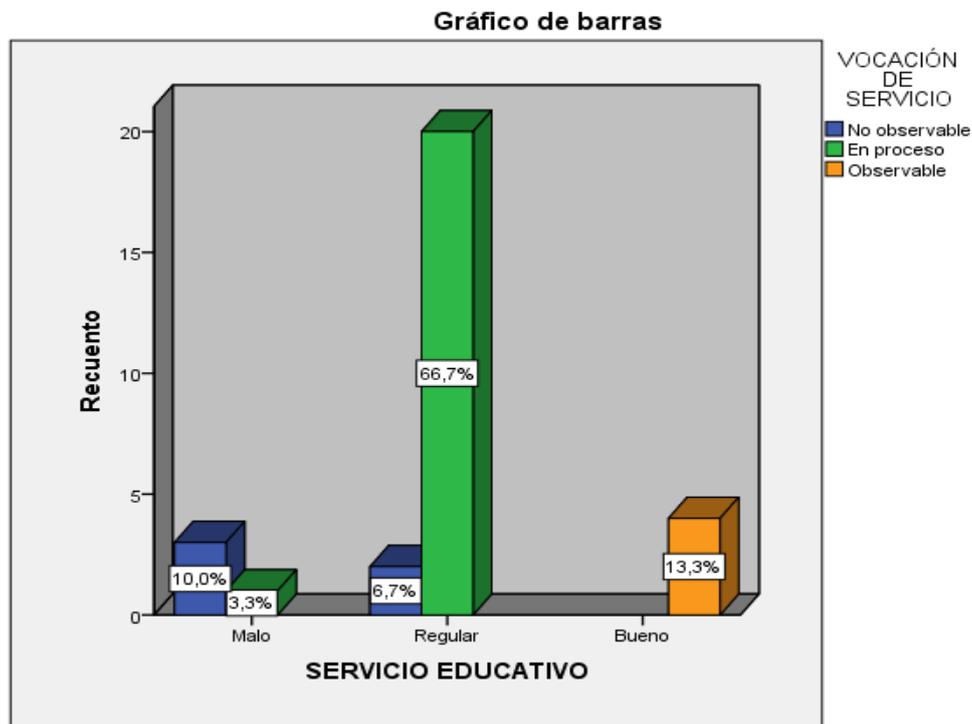
Contraste entre las variables servicio educativo y vocación de servicio en docentes del CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta, Región Ayacucho.

		VOCACIÓN DE SERVICIO				
		No observable	En proceso	Observable	Total	
SERVICIO EDUCATIVO	Malo	Recuento	3	1	0	4
		% del total	10,0%	3,3%	0,0%	13,3%
	Regular	Recuento	2	20	0	22
		% del total	6,7%	66,7%	0,0%	73,3%
	Bueno	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	13,3%
Total		Recuento	5	21	4	30
		% del total	16,7%	70,0%	13,3%	100,0%

Nota. h_i (%): frecuencia relativa. Total: 30 = muestra

Figura 1

Contraste entre las variables servicio educativo y vocación de servicio en docentes del CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta, Región Ayacucho.



Nota. Gráfico de barras que corresponde a la tabla 8.

Interpretación:

La Tabla 8 y la Figura 1, indican que del 100% (30 docentes encuestados), el 13,3% (4) de los docentes manifiestan que el servicio educativo es malo, mientras que el 66,7% (20) de los docentes manifiestan que el servicio educativo que ofrecen es regular, seguidamente el 13,3% (4) de los docentes manifiestan que el servicio educativo que se ofrece es bueno. Por otro lado, en cuanto a la vocación de servicio del 6,7% (2) de los docentes no se observa su vocación de servir, mientras que del 3,3% (1) de los docentes están en proceso de su formación de servicio, seguidamente el 10,0% (3) de los docentes tienen una observable vocación de servir a la comunidad educativa.

Tabla 9

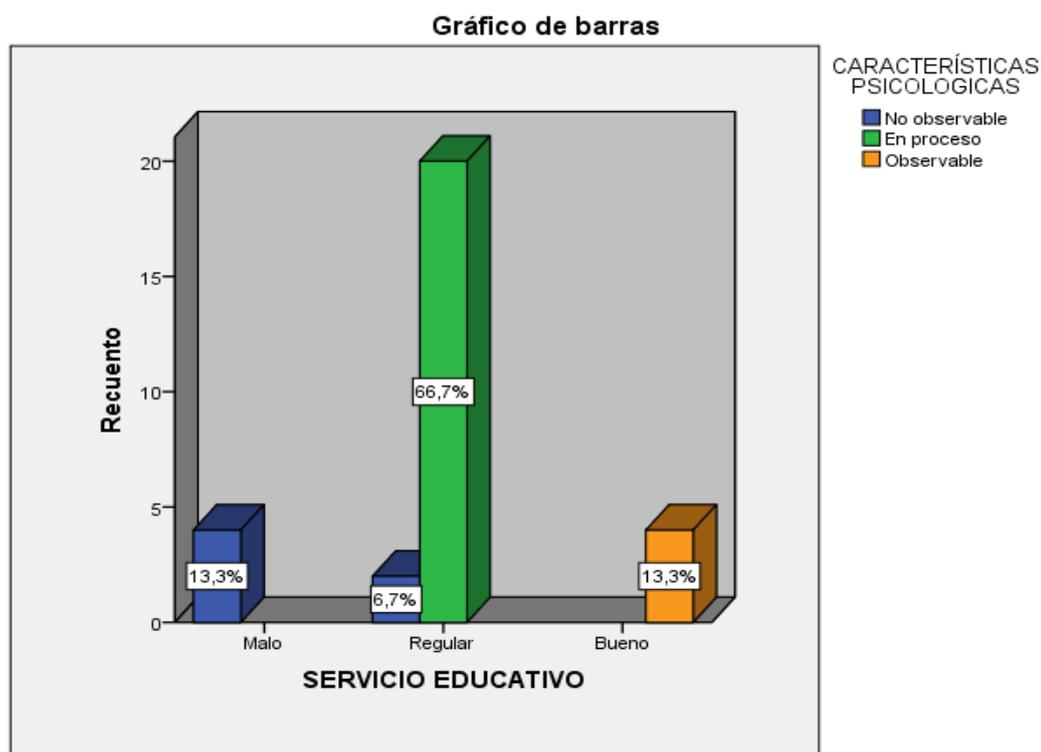
Contraste entre la variable servicio educativo y la dimensión psicológica en docentes del CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta, Región Ayacucho.

		CARACTERÍSTICAS PSICOLOGICAS				
		No observable	En proceso	Observable	Total	
SERVICIO EDUCATIVO	Malo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Regular	Recuento	2	20	0	22
		% del total	6,7%	66,7%	0,0%	73,3%
	Bueno	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	13,3%
Total		Recuento	6	20	4	30
		% del total	20,0%	66,7%	13,3%	100,0%

Nota. h_i (%): frecuencia relativa. Total: 30 = muestra

Figura 2

Contraste entre la variable servicio educativo y la dimensión psicológica en docentes del CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta, Región Ayacucho.



Nota. Gráfico de barras que corresponde a la tabla 9.

Interpretación:

La Tabla 9 y la Figura 2, indican que del 100% (30 docentes encuestados), el 13,3% (4) de los docentes manifiestan que el servicio educativo es malo, mientras que el 66,7% (20) de los docentes manifiestan que el servicio educativo que ofrecen es regular, seguidamente el 13,3% (4) de los docentes manifiestan que el servicio educativo que se ofrece es bueno. Por otro lado, en cuanto a la vocación de servicio del 6,7% (2) de los docentes no se observa su vocación de servir, mientras que del 66,7% (20) de los docentes están en proceso de su formación de servicio, seguidamente el 13,3% (4) de los docentes tienen una observable vocación de servir a la comunidad educativa.

Tabla 10

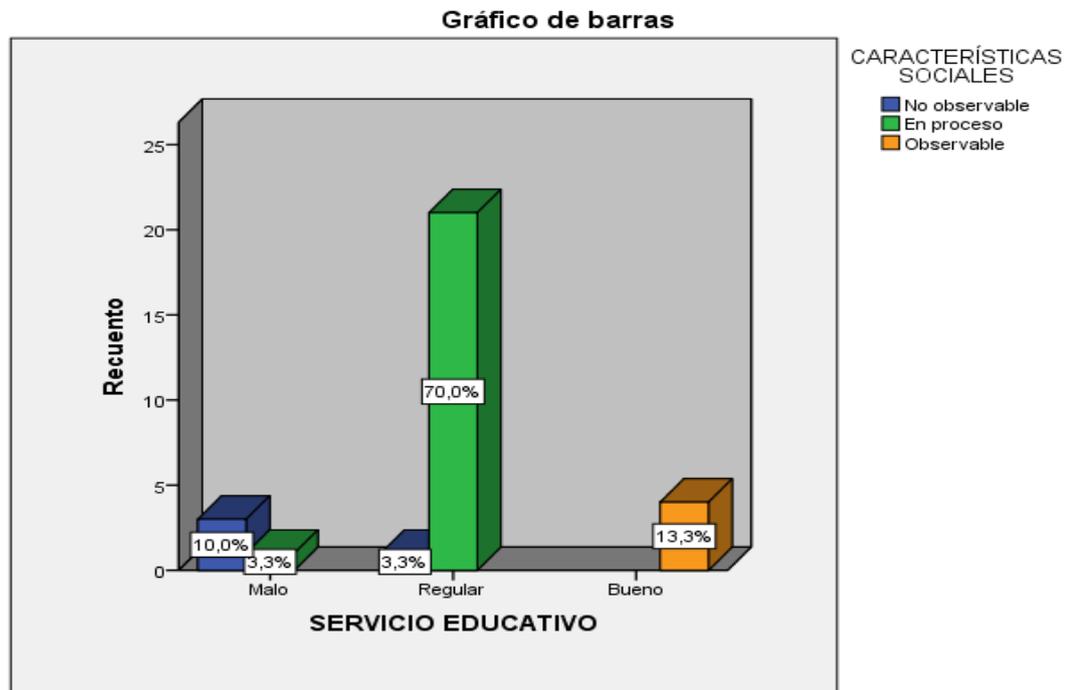
Contraste entre la variable servicio educativo y la dimensión social en docentes del CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta, Región Ayacucho.

			CARACTERÍSTICAS SOCIALES			
			No			
			observable	En proceso	Observable	Total
SERVICIO EDUCATIVO	Malo	Recuento	3	1	0	4
		% del total	10,0%	3,3%	0,0%	13,3%
	Regular	Recuento	1	21	0	22
		% del total	3,3%	70,0%	0,0%	73,3%
	Bueno	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	13,3%
Total	Recuento		4	22	4	30
	% del total		13,3%	73,3%	13,3%	100,0%

Nota. h_i (%): frecuencia relativa. Total: 30 = muestra

Figura 3

Contraste entre la variable servicio educativo y la dimensión social en docentes del CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta, Región Ayacucho.



Nota. Gráfico de barras que corresponde a la tabla 10.

Interpretación:

En la Tabla 10 y la Figura 3, nos indica que del 100% (30 docentes encuestados), el 13,3% (4) de los docentes manifiestan que el servicio educativo es malo, mientras que el 73,3% (22) de los docentes manifiestan que el servicio educativo que ofrecen es regular, seguidamente el 13,3% (4) de los docentes manifiestan que el servicio educativo que se ofrece es bueno. Por otro lado, en cuanto a la vocación de servicio del 16,7% (5) de los docentes no se observa su vocación de servir, mientras que del 70,0% (21) de los docentes están en proceso de su formación de servicio, seguidamente el 13,3% (4) de los docentes tienen una observable vocación de servir a la comunidad educativa.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 A nivel inferencial

4.2.1.1 Prueba de normalidad

En primer lugar verificamos la normalidad de los datos antes de realizar el análisis inferencial, teniendo en cuenta las siguientes hipótesis de normalidad:

- Hipótesis Nula (H_0). Los datos siguen una distribución normal.
- Hipótesis Alternativa (H_a). Los datos no siguen una distribución normal.

Se considera la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, porque los datos son menos de 50, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 11

Prueba de normalidad mediante Shapiro Wilk para ambas variables.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
SERVICIO EDUCATIVO	,701	30	,000
VOCACIÓN DE SERVICIO	,729	30	,000

Decisión:

En cuanto al resultado de la Tabla 11; se observa que la significancia (p) es menor de 0.05 para ambas variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que los datos no poseen normalidad, por ello; para contrastar las hipótesis se usó el Rho de Spearman que es parte de la estadística no paramétrica.

4.2.2 Hipótesis

4.2.2.1 Hipótesis general

a) Sistema de hipótesis

H_0 : No existe relación positiva entre servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

H_a : Existe relación positiva entre servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

b) Nivel de Significancia

Nivel de confianza al 95%. Valor de significancia: $\alpha = 0.05$, es decir el 5%

c) Cálculo estadístico

Tabla 12

Prueba de correlación e hipótesis de las variables servicio educativo y vocación de servicio en docentes del CEBA “Gonzales Vigil”.

		SERVICIO EDUCATIVO	VOCACIÓN DE SERVICIO
Rho de Spearman	SERVICIO EDUCATIVO	1,000	,823**
			,000
		30	30
	VOCACIÓN DE SERVICIO	,823**	1,000
		,000	.
		30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

d) Decisión estadística:

El valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05 por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, demostrando que existe una correlación Alta (Rho de Spearman = 0.823) entre el servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

4.2.2.2 Primera hipótesis específica

a) Sistema de hipótesis

H_0 : No existe relación positiva entre el servicio educativo y las características psicológicas de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

H_a : Existe relación positiva entre el servicio educativo y las características psicológicas de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

b) Nivel de Significancia

Nivel de confianza al 95%. Valor de significancia: $\alpha = 0.05$, es decir el 5%

c) Cálculo estadístico

Tabla 13

Prueba de correlación e hipótesis de la variable servicio educativo y las características psicológicas en docentes del CEBA “González Vigil”.

		SERVICIO EDUCATIVO	CARACTERÍSTICAS PSICOLOGICAS
Rho de Spearman	SERVICIO EDUCATIVO	1,000	,895**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	CARACTERÍSTICAS PSICOLOGICAS	,895**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

d) Decisión estadística:

El valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05, por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, demostrando que existe una correlación Alta (Rho de Spearman = 0.895) entre el servicio educativo y las características

psicológicas de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

4.2.2.3. Segunda hipótesis específica.

a) Sistema de hipótesis

H_0 : No existe relación positiva entre el servicio educativo y las características sociales de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

H_a : Existe relación positiva entre el servicio educativo y las características sociales de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

b) Nivel de Significancia

Nivel de confianza al 95%. Valor de significancia: $\alpha = 0.05$, es decir el 5%

c) Cálculo estadístico

Tabla 14

Prueba de correlación e hipótesis de la variable servicio educativo y las características sociales en docentes del CEBA "González Vigil".

			SERVICIO EDUCATIVO	CARACTERÍSTI CAS SOCIALES
Rho de Spearman	SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CARACTERÍSTI CAS SOCIALES	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

d) Decisión estadística:

El valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, demostrando que existe una correlación Alta (Rho de Spearman = 0.875) entre el servicio educativo y las características sociales de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta

4.3. Discusión de los resultados

La búsqueda de una correlación entre las variables estudiadas es lo que implica el estudio; hasta ahora ninguna investigación ha relacionado las dos variables. En este tipo de muestra se realizaron correlaciones como la siguiente para cada hipótesis que los datos del estudio apoyan teórica e históricamente:

Respecto a la Hipótesis general. Se concluyó, que existe una correlación significativa (Rho de Spearman = 0.823) entre servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Este resultado guarda relación con Vera (2020), en su estudio titulado: “*Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la Unidad Educativa Particular Ecuador Guayaquil, 2020*”. Comprobó que existe una relación significativa entre las variables calidad de servicios educativos y la satisfacción usuaria. Del mismo modo Mimbela (2020), en su tesis: “*Vocación y desempeño docente en la Institución Educativa Parroquial Santísima Trinidad Cercado de Lima 2020*”. Encontró una relación positiva moderada entre la vocación docente y el desempeño docente.

Respecto a la primera hipótesis específica. Se concluyó, que existe una correlación significativa (Rho de Spearman = 0.895) entre el servicio educativo y las características psicológicas de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

Este resultado guarda relación con Borja (2021), en su estudio titulado: *“Identidad, vocación y desempeño docente en educación básica en la provincia de Huancayo”*. Los resultados correlacionales de orden 0 indican que: i) La relación entre identidad y desempeño docente equivale a 0.705 siendo una correlación fuerte y positiva, ii) La relación entre vocación y desempeño docente, fue de 0.484 que corresponde a una correlación moderada positiva, y iii) La relación entre identidad y vocación presenta una correlación moderada positiva de 0.447; además la relación global de orden 1 de identidad y vocación frente al desempeño docente en profesores de educación básica es 0.729, que representa una relación moderada y positiva. Respecto al contraste de hipótesis mediante el análisis de correlación múltiple se obtuvo un p-valor = 0.000 que resulta menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$ con lo que se demuestra que existe relación directa y significativa de identidad y vocación frente al desempeño docente en educación básica en la provincia de Huancayo. Del mismo modo Loor (2019), en su estudio titulado: *“Motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019”*. Donde pudo arribar a la conclusión de que la motivación docente se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019, pues al aplicar la “r” de Pearson se obtuvo 0,543 y una significancia bilateral inferior a 0,01 lo que indica una relación significativa.

Respecto a la segunda hipótesis específica. Se concluyó, que existe una correlación significativa (Rho de Spearman = 875) entre el servicio educativo y las características sociales de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

Este resultado guarda relación con Mendoza (2021), en su tesis: *“Habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021”*. Llegando a la conclusión que existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo. Del mismo modo Enríquez (2018), en su tesis: *“Vocación docente y desempeño profesional de los profesores del I.S.T. El Buen Pastor, Los Olivos – 2018”*. Demostró que la vocación docente tiene una relación significativa alta con el desempeño profesional docente.

CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos posibilitan concluir que existe una correlación positiva y significativa entre servicio educativo y vocación de servicio en la Institución Educativa CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta. Resultado que es avalado con la prueba estadística de Rho de Spearman, al mostrarnos que el valor del coeficiente de correlación es $r = 0.823$, el que refleja un nivel de correlación alta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
2. Los resultados obtenidos posibilitan concluir que existe una correlación positiva y significativa entre servicio educativo y características psicológicas de docentes en la Institución Educativa CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta. Resultado que es avalado con la prueba estadística de Rho de Spearman, al mostrarnos que el valor del coeficiente de correlación es $r = 0.895$, el que refleja un nivel de correlación alta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
3. Los resultados obtenidos posibilitan concluir que existe una correlación positiva y significativa entre servicio educativo y características de los docentes en la Institución Educativa CEBA “González Vigil” de la provincia de Huanta. Resultado que es avalado con la prueba estadística de Rho de Spearman, al mostrarnos que el valor del coeficiente de correlación es $r = 0.875$, el que refleja un nivel de correlación alta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, al Ministerio de Educación implementar programas de capacitación dirigido al personal directivo de las diferentes Instituciones Educativas sobre la mejora de calidad de servicio educativo y fortalecer la formación docente.
2. Se recomienda a los especialistas de la Dirección Regional de Ayacucho y los especialistas de la UGEL Huanta, brindar asesoría especializada de psicólogos profesionales en temas, de ética, valores y orientación vocacional a los docentes.
3. A los directivos y docentes del Centro de Educación Básica Alternativa “González Vigil” de la provincia de Huanta, que programen coordinaciones con los docentes para desarrollar capacitación sobre la calidad educativa y orientación vocacional para aportar en la mejora de los logros de aprendizaje de los educandos.
4. A los investigadores y profesionales seguir investigando este tema muy importante sobre el servicio educativo y la vocación de servicio, ejecutando diversas investigaciones con el propósito de desarrollar mayores conocimientos en este campo y contribuir en la mejora del proceso educativo del educando.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2016). *Módulo de trabajo. 2016, de Diseño y desarrollo del proyecto de investigación Recuperado de <https://es.slideshare.net/VICADAL/gua-de-diseo-y-desarrollo-de-tesis-ucv>*
- Araya, L. (2002). *Evaluación organizacional de la excelencia docente. Revista iberoamericana de Educación, 11, 2-4.*
- Astete, R. (2018). *Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. 2018, de Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1*
- Bedoya, Pérez & Duque. (2016). *El juego dirigido como medio para propiciar la motivación en los estudiantes del grado tercero. 2016, de Tesis de especialidad, Fundación Universitaria los Libertadores Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/906>*
- Bermudez J. (2017). *El profesor universitario. 2016, de integración entre lo personal y lo profesional Recuperado de <http://revistas.usal.es/index.php/11303743/article/view/teoredu292109126>*
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Mexico: Pearson 3a ed.*
- Borja, N. (2021). *Identidad, vocación y desempeño docente en educación básica en la provincia de Huancayo. 2006, de Tesis doctoral, Universidad Nacional del Centro del Perú Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/7050>*
- Caballero, R. (2013). *El Buen Docente. Estudio cualitativo desde las percepciones de egresados de educación secundaria. 2013, de Tesis para optar el grado de magister en educación, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima*

Recuperado *de*
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5701/>

Cabanillas, G. (2011). Metodología de la investigación pedagógica. Ayacucho: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Carbajal, H. (2016). Clima social escolar en Instituciones Educativas públicas en el nivel primario del distrito de Satipo. 2016, de Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú Recuperado de
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4260>

Carrasco, S. (2016). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.

Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Caracas: Uyapal 2ª.ed..

Córdova, I. (2014). El informe de investigación cuantitativa. Lima: San Marcos.

Cruzalegui, M. (2018). Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPP EE “María Madre” de la región Callao. 2018, de Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Recuperado de
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2184>

Del Rio, D. (2013). Diccionario- glosario de metodología de la investigación social. España: UNED Distrito Federal: McGraw-Hill.

Elacqua, G. Hincapié, D. Vegas, E. y Alfonso M. (2017), Profesión: Profesor en América latina ¿Por qué se perdió el prestigio docente y como recuperarlo. 2017, de Banco Interamericano de Desarrollo Recuperado de
https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Profesi%C3%B3n_Profesor_en_Am%C3%A9rica_Latina_Por_qu%C3%A9_se_perdi%C3%B3_el_prestigio_docente_y_c%C3%B3mo_recuperarlo_Resumen_ejecutivo.pdf

- Enriquez, M. (2018). *Vocación docente y desempeño profesional de los profesores del I.S.T. "El Buen Pastor", Los Olivos. 2018, de Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31282>*
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad. Lima: Udegraf.*
- García, Y. (2017). *El acompañamiento pedagógico y la calidad educativa en la institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre del nivel secundario en el Distrito de Yamango UGEL Morropón. 2017, de Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1764>*
- Gaviño, E. (2015). *El sentido de la vida y su relación con el desempeño docente y la satisfacción laboral de las profesoras de centros educativos estatales. 2015, de Tesis para optar el título de licenciado en educación inicial. Lima, Perú Recuperado de <http://repositorio.uarm.edu.pe/handle/UNIARM/5>*
- Gracia, D. (2007). *La vocación docente. Facultad de Medicina. 2007, de Universidad Complutense de Madrid Recuperado de <https://www.rcumariacristina.com/wp-content/uploads/2010/12/IV.pdf>.*
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill educación.*
- Holland, J. (1975). *La elección vocacional. 1975, de Teoría de las carreras. México: Trillas Recuperado de <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/electivas/ECFP/Orientacion-vocacionalAisenson/holland>.*
- Instituto valenciano de investigaciones económicas. (2007). *El cumplimiento de las expectativas laborales de los jóvenes. 2007, de Investigaciones económicas Recuperado de <https://www.fundacionbancaja.es/archivos/publicaciones/Cuad77ok.pdf>*

- Larrosa, M. (2010). *Vocación docente versus profesión docente en las organizaciones educativas*. 2010, de REIFOP Recuperado de http://m.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1291992517.pdf
- Llivina M. (2017) *La formación de un docente de calidad para el desarrollo sostenible*. 2017, de *Oficial de Programa de Educación*. UNESCO/La Habana Recuperado de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/>
- Lloor, B. (2019). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil*. 2020, de *Tesis de maestría*, Universidad Cesar Vallejo Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49406>
- Mendoza, J. (2021). *Habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho*, 2021. De *Tesis de maestría*, Universidad Cesar Vallejo Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73612>
- Mimbela, M. (2020). *Vocación y desempeño docente en la Institución Educativa Parroquial Santísima Trinidad Cercado de Lima*. 2020, de *Tesis de maestría*, Universidad Cesar Vallejo Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50285>
- Ministerio de Educación (2019). *Programa Curricular de Educación primaria*. 2019, de *Ministerio de Educación* Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/programa-nivel-primaria-ebr.pdf>
- Ministerio de educación, (2007). *El Perú en PISA Informe Nacional de Resultados*. Lima. 2007, de *Oficina de medición de la Calidad de los Aprendizajes* Recuperado de http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Libro_PISA.pdf
- Morales, P. & Rivera, G. (2018). *Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos*. 2018, de *Tesis de*

maestría, Universidad Cesar Vallejo Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28527>

Morchio, I. (2009). *Hacia una aproximación multidimensional e innovadora de los pilares de la orientación vocacional*. 2009, de Tesis de doctorado Recuperado de <https://www.google.com.pe/search?q=teoriapsiquicamorchiotesisdoctoral.pdf>.

Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S. & Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. España: UILR.

Navarro, R. (2003). *El Rendimiento Académico: Concepto, Investigación y desarrollo*. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 1-15.

Núñez, L. (2017). *Satisfacción laboral y desempeño docente en la Institución Educativa Pública General Prado del distrito de Bellavista, Callao*. 2015 de Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1791>

Pantoja, C. (1992). *En torno al concepto de vocación*. Educación y ciencia. 1992, de Unide C Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/46-139-1-PB.pdf>

Pariona, M. (2018). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo del CEBA Nuestra Señora del Perpetuo Socorro de Puquio, Ayacucho - Perú*. 2018, de Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1772>

Pérez, R. (2012). *Estadística aplicada a las Ciencias Sociales*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia. 1ª Ed.

- Quispe, R. (2012). *Metodología de la investigación pedagógica*. Ayacucho: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
- Ramírez, Tulio. (1997). *Como Hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas. Editorial Panapo, 1999. PP 175.
- Ramos, A. (2014). *Desarrollo de la competencia Inteligencia Emocional en una institución de educación básica del nivel de secundaria*. Tesis de maestría, Tecnológico de Monterrey, Querétaro, México.
- Roe, A. (1972). *Psicología de las profsiones*. Madrid: Marova
- Rojas, M. (2019). *La gestión escolar y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5182 Señor de los Milagros de Puente Piedra*. 2019, de Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3574>
- Rojas, M. (2019). *Liderazgo directivo y la calidad educativa que se brinda en el Nivel Primaria de la I.E. 7086 Los Precursores, Surco*. 2019, de Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle
- Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6002>
- Rojas, P. (2014). *Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el centro de salud santa Ana Huancavelica*, 2014 de Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/643>
- Sánchez, E. (2003). *La vocación entre los aspirantes a maestro*. 2003, de Educación XXI, 6, 203- 222. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600608>

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 2018, de Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación Recuperado de <https://bit.ly/2OAJ0PL>*
- Schmelkes, S. (1990). *Post-alfabetización y trabajo en América Latina. México D.F: OREALC-CREFAL.*
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos.*
- Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019) *El desarrollo de la tesis; descriptiva, comparativa, correlacional y cuasiexperimental. Lima: San Marcos.*
- Vera, F. (2020). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020, de Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51899>*

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta	<p>Problema General: PG: ¿Qué relación existe entre Servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta?</p> <p>Problemas Específicos: PE1: ¿Qué relación existe entre el servicio educativo y las características psicológicas de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta? PE2: ¿Qué relación existe entre el servicio educativo y las características sociales de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta?</p>	<p>Hipótesis General: HG: Existe relación positiva y significativa entre Servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.</p> <p>Hipótesis Específicas: HE1: Existe relación positiva y significativa entre el servicio educativo y las características psicológicas de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta. HE2: Existe relación positiva y significativa entre el servicio educativo y las características sociales de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.</p>	<p>Objetivo General: OG: Determinar la relación entre Servicio educativo y vocación de servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta.</p> <p>Objetivos Específicos: OE1: Establecer la relación entre el servicio educativo y las características psicológicas de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta. OE2: Establecer la relación entre el servicio educativo y las características sociales de docentes de una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la provincia de Huanta</p>	<p>VARIABLE 1 X: Servicio educativo</p> <p>VARIABLE 2 Y: vocación de servicio</p>	<p>Dimensiones X: -Cumplimiento de expectativas. -Motivación al estudiante. -Necesidades cubiertas.</p> <p>Dimensiones Y: - Características psicológicas. - Características sociales.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: Descriptivo correlacional Población muestral: 30 docentes del CEBA González Vigil de Huanta.</p> <p>Muestreo: No probabilístico.</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método de análisis de datos: Los datos son procesados empleando el paquete estadístico SSPS versión 25.0. A nivel descriptivo: Tablas y gráficos de contingencia.</p> <p>A nivel inferencial: Rho de Spearman mide la jerarquía de las muestras observadas.</p>

Anexo 2: Instrumento de la variable 1

Cuestionario de calidad de servicio educativo

(Adaptado por Lynsey Lyliana Ruiz Pariona)

Instrucciones: Estimado docente lee con atención y marca solo una alternativa con una (X), como respuesta a cada oración, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Debes saber que no existen respuestas “malas ni buenas” esto no es un examen.

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

N°	DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
1	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades de los estudiantes.					
2	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia.					
3	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las necesidades de los docentes.					
4	Se realizan evaluaciones periódicas para verificar el avance académico de los estudiantes.					
5	Los objetivos y metas de la Institución Educativa son claras y conocidas por todo el personal docente y no docente.					
DIMENSIÓN 2: MOTIVACION DEL ESTUDIANTE						
6	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los estudiantes.					
7	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los estudiantes en el aprendizaje.					
8	Los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase.					
9	Los estudiantes muestran el producto del trabajo académico en el aula.					
10	Existe interés de los padres familia por averiguar sobre el comportamiento, asistencia o progreso escolar de sus hijos					
DIMENSIÓN 3: NECESIDADES CUBIERTAS						
11	Los estudiantes se sienten satisfechos con la educación impartida en la Institución Educativa.					
12	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la institución educativa.					
13	Los estudiantes generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes.					
14	Los docentes se sienten satisfechos con la educación impartida en la Institución Educativa.					

15	Los recursos propios del centro educativo son utilizados en su mantenimiento e infraestructura de la Institución Educativa.					
----	---	--	--	--	--	--

Anexo 3: Instrumento de la variable 2

Cuestionario de Vocación de servicio (Adaptado por Lynsey Lyliana Ruiz Pariona)

Instrucciones: Estimado docente lee con atención y marca solo una alternativa con una (X), como respuesta a cada oración, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Debes saber que no existen respuestas “malas ni buenas” esto no es un examen.

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

N°	DIMENSIÓN 1: PSICOLOGICA	1	2	3
1	Respetar ideas contrarias de los demás.			
2	Demuestra actitud positiva en su labor profesional			
3	Demuestra ética profesional.			
4	Escucha con atención los problemas de los demás.			
5	Puede repetir las enseñanzas cuando lo piden.			
6	Traza un plan estratégico para la resolución de problemas pedagógicos.			
7	Realiza actividades con sus alumnos para que comprendan los contenidos pedagógicos.			
8	Pensó en la carrera docente como una primera opción.			
9	Estudia especializaciones, maestrías en docencia.			
10	Cree necesaria la vocación en el desempeño docente.			
	DIMENSIÓN 2: SOCIAL			
11	Recibió orientación vocacional antes de iniciar su vida laboral.			
12	Cree que la vocación docente se forma conforme adquirimos más experiencia.			
13	Cree Ud. que el rendimiento de los estudiantes incide en la poca vocación docente que existe.			
14	Cree Ud. que la vocación docente influye en el desempeño profesional.			
15	Cree Ud. que un docente debe tener características psicológicas para su desempeño profesional.			
16	Cree Ud. que un docente debe tener características sociales para su desempeño profesional.			
17	Planifica realizar estudios de actualización educativa.			
18	Investiga y crea procesos de mejoramiento de técnicas de enseñanza.			
19	Ha participado de algún cambio en algún estudiante.			
20	Considera que la docencia le ha brindado reputación.			

Anexo 4: ficha de validación de expertos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL**

**FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: **Servicio Educativo y Vocación de Servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la Provincia de Huanta.**

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación: **Cuestionarios de encuesta sobre el Servicio Educativo y Vocación de servicio.**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy bueno			
		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) **Muy buena**

Nombres y Apellidos:	Geraldine Sebastián Lanazca	DNI N°	47210539
Dirección domiciliaria:	CALLE CAMINO DEL INCA 237, SANTA ANITA	Teléfono/Celular:	942259499
Título Profesional	CIENCIAS SOCIALES		
Grado Académico:	MAGISTER		
Mención:	GESTION EDUCACIONAL		

Firma

Lugar y fecha: 31 de agosto del 2021



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL**

**FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: **Servicio Educativo y Vocación de Servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la Provincia de Huanta.**
 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación: **Cuestionarios de encuesta sobre el Servicio Educativo y Vocación de servicio.**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado														70							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															75						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica														70							
4. Organización	Existe una organización lógica.														70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															75						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación														70							
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos														70							
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores														70							
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.														70							
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación														70							

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 71

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Christian Luis TORRES ACEVEDO	DNI N°	23272463
Dirección domiciliaria:	Jr. Pumacahua s/n barrio de Santa Ana - Huancavelica	Teléfono/Celular:	953998485
Título Profesional	Historia y Ciencias Sociales		
Grado Académico:	Maestro		
Mención:	Educación Ambiental y Desarrollo Sostenible		


 Firma
 Lugar y fecha: Huancavelica, 31/08/2021



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL**

**FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: Servicio Educativo y Vocación de Servicio en una Institución Educativa de Educación Básica Alternativa en la Provincia de Huanta.
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación: Cuestionarios de encuesta sobre el Servicio Educativo y Vocación de servicio.]

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado														70						
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															75					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica														70						
4. Organización	Existe una organización lógica.														70						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															75					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación														70						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos														70						
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores														70						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															75					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación														70						

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

73

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Alfonso Juan GELDRES CUADROS	DNI N°	30860319
Dirección domiciliaria:	Calle Paraíso S/N Coracora	Teléfono/Celular:	959677443
Título Profesional	Historia y Ciencias Sociales		
Grado Académico:	Doctor		
Mención:	Ciencias de la Educación		

Firma

Lugar y fecha: Huancavelica, 26/07/2021

Anexo 5: base de datos de la variable 1

ID	SERVICIO EDUCATIVO																	total	
	DIMENSION 1 Cumplimiento de expectativas						DIMENSION 2 Motivación al estudiante						DIMENSION 3 Necesidades cubiertas.						
	P1	P2	P3	P4	P5	P	P6	P7	P8	P9	P10	P	P11	P12	P13	P14	P15		P
1	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22	70
2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
5	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	63
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
7	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17	3	3	5	4	3	18	52
8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
10	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	22	64
11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
12	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	4	3	17	51
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
15	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	5	24	68
16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
20	3	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	19
21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
22	3	3	1	3	3	13	3	3	1	3	3	13	3	3	2	3	3	14	40
23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
25	2	2	3	1	1	9	3	2	3	2	2	12	2	1	2	2	2	9	30
26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
27	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	3	17	50
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
30	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	2	8	1	2	2	1	1	7	23

Anexo 6: base de datos de la variable 2

VOCACION DE SERVICIO																							
ID	DIMENSION 1 Características psicológicas											DIMENSION 2 Características sociales.											total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P	
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	58
2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	33
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	39
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
5	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	25	51
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
7	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	23	44
8	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	22	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21	43
9	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	15	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	15	30
10	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	56
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25	55
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
20	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	13	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	14	27
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
22	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	35
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
25	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	12	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	11	23
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40
30	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	23

Anexo 7: Resultado de confiabilidad de la variable: Servicio educativo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	44,00	35,111	-,251	,749
P2	44,50	28,944	,445	,677
P3	44,20	28,400	,373	,683
P4	43,80	29,956	,188	,710
P5	45,10	29,878	,444	,682
P6	43,40	28,044	,409	,678
P7	43,70	31,789	,089	,716
P8	43,70	30,233	,165	,713
P9	43,80	27,289	,752	,648
P10	44,70	34,678	-,263	,732
P11	44,50	29,167	,417	,680
P12	44,30	28,456	,485	,672
P13	44,40	30,267	,240	,700
P14	44,30	26,456	,741	,641
P15	43,80	26,178	,543	,657

Anexo 8: Resultado de confiabilidad de la variable: Vocación de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	49,40	15,156	,790	,658
P2	48,70	20,900	,000	,733
P3	48,90	17,878	,798	,689
P4	49,50	18,500	,262	,727
P5	48,70	20,900	,000	,733
P6	48,70	20,900	,000	,733
P7	48,90	18,767	,535	,706
P8	49,70	16,900	,649	,684
P9	49,50	18,500	,368	,714
P10	48,80	21,511	-,242	,747
P11	49,60	21,378	-,150	,767
P12	49,70	18,900	,136	,748
P13	49,30	18,900	,249	,726
P14	49,00	19,778	,207	,727
P15	49,40	19,822	,196	,728
P16	48,90	20,544	,047	,736
P17	48,80	20,400	,140	,730
P18	48,90	16,544	,769	,673
P19	48,70	20,900	,000	,733
P20	49,20	15,511	,697	,670

Anexo 9: Constancia de Autorización de aplicación de instrumento



CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA
"GONZÁLEZ VIGIL" - HUANTA



UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
DE HUANTA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TESIS

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CEBA "GONZÁLEZ VIGIL" DE LA CIUDAD DE HUANTA.

HACE CONSTAR:

Que en el **Centro de Educación Básica Alternativa "GONZÁLEZ VIGIL"** de la ciudad de Huanta, con código modular 0424713; La profesora, **LYNSEY LYLIANA RUIZ PARIONA**, estudiante egresada de la Universidad Nacional de Huancavelica del Programa de Segunda Especialidad Profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación **ANDRAGOGÍA – EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA**, ha aplicado sus instrumentos de la tesis titulada **SERVICIO EDUCATIVO Y VOCACIÓN DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA EN LA PROVINCIA DE HUANTA**, la cual se ejecutó en el mes de **Setiembre y octubre**, demostrando puntualidad y responsabilidad en la aplicación de dichos instrumentos en forma satisfactoria.

Se le expide la presente constancia a la interesada para fines que estime conveniente.

Huanta, 08 de noviembre 2021.

Atentamente,



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN ARECUCHO
UGEL - HUANTA - CEBA - GONZÁLEZ VIGIL

Meysner Sulca Cartolin

DNI: 28603391
DIRECTOR (e)
Firma Digital

Anexo 10: Evidencias de aplicación de instrumento



