



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y  
RECURSOS HUMANOS

**Percepción de la calidad del servicio educativo y del desempeño  
docente, en estudiantes de una universidad pública del distrito de Lima**

## TESIS

Para optar el grado académico de Maestra en Comportamiento  
Organizacional y Recursos Humanos

## AUTOR

Bachiller Saldaña Arenas, Stefanny Lisseth

(ORCID: 0000-0001-5626-4310)

## ASESOR

Doctora Castro Celis, Esther Alicia

(ORCID: 0000-0002-3267-6502)

**Lima, Perú**

**2022**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Saldaña Arenas, Stefanny Lisseth

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 45818580

### **Datos de asesor**

Doctora Castro Celis, Esther Alicia

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09127004

### **Datos del jurado**

JURADO 1: Doctor Bancayán Oré, Carlos Armando, DNI N°09600178,  
ORCID 0000-0003-1970-0288

JURADO 2: Magister Vega Denegri, Patricia Elvira, DNI N°09993699,  
ORCID 0000-0002-4547-4758

JURADO 3: Magister Aurich Cornejo, Jorge Luis, DNI N°16719801,  
ORCID 0000-0001-8890-9750

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 418147

Código del Programa: 5.06.03

## **PÁGINA DEL JURADO**

El jurado examinador para la evaluación de la sustentación de la presente tesis se encuentra integrado por los siguientes miembros:

1. Presidente: Dr. Bancayán Oré, Carlos
2. Miembro: Mg. Vega Denegri, Patricia
3. Miembro: Mg. Aurich Cornejo, Jorge Luís
4. Asesor: Dra. Castro Celis, Esther Alicia

## **Dedicatoria**

*Este trabajo se lo dedico a mi hijo Martín por ser mi gran motivación en culminar esta etapa profesional y a mi abuela Luisa por dejarme su ejemplo de fortaleza.*

### **Agradecimiento**

*Agradezco a mis maestros de la URP por la formación y transmisión de conocimientos en esta maestría.*

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
<b>1.1. Descripción del problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>4</b>
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
<b>1.3. Importancia y justificación de la investigación .....</b>	<b>5</b>
1.3.1. Importancia de la investigación .....	5
1.3.2. Justificación del estudio.....	7
<b>1.4. Delimitación del estudio .....</b>	<b>8</b>
1.4.1. Delimitación teórica .....	8
1.4.2. Delimitación espacial .....	9
1.4.3. Delimitación temporal .....	9
1.4.4. Delimitación social .....	9
<b>1.5. Objetivos de la investigación.....</b>	<b>10</b>
1.5.1. Objetivo general.....	10
1.5.2. Objetivos específicos .....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
<b>2.1. Calidad del servicio educativo .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. Desempeño docente .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. Investigaciones relacionadas con el estudio.....</b>	<b>28</b>
2.3.1. Investigaciones nacionales .....	28
2.3.2. Investigaciones internacionales .....	29
<b>2.4. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio .....</b>	<b>30</b>
2.4.1. Estructura teórica y científica que sustenta la variable calidad de servicio educativo.....	31
2.4.2. Estructura teórica y científica que sustenta la variable desempeño docente	35
<b>2.5. Definición de términos básicos.....</b>	<b>39</b>
<b>2.6. Fundamentos teóricos y/o mapa conceptual de la teoría que sustenta el estudio .</b>	<b>41</b>
2.6.1. Modelo de Cronin, J. y Taylor, A. (1992) – calidad de servicio educativo ...	41

2.6.2.	Modelo de Rivero, J. (2003) – desempeño docente .....	42
2.6.3.	Teoría de la percepción de Gestalt (siglo XX) .....	45
2.7.	Hipótesis .....	46
2.7.1.	Hipótesis general .....	46
2.7.2.	Hipótesis específicas .....	46
2.8.	Variables .....	47
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....		49
3.1.	Tipo, método y diseño de la investigación .....	49
3.2.	Población y muestra .....	49
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	51
3.3.1.	Cuestionario de calidad de servicio educativo .....	51
3.3.2.	Cuestionario de desempeño docente .....	54
3.4.	Descripción de procedimiento de análisis .....	56
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....		58
4.1.	Resultados .....	58
CONCLUSIONES .....		79
RECOMENDACIONES .....		82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		84
ANEXOS .....		91
	Anexo A: Declaración de autenticidad y no plagio .....	91
	Anexo B: Autorización de consentimiento para realizar la investigación .....	92
	Anexo C: Matriz de consistencia .....	94
	Anexo D: Matriz de operacionalización de las variables .....	96
	Anexo E: Formato de instrumentos .....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
<i>Distribución poblacional de los estudiantes en función al género de una E.A.P de una universidad pública.....</i>	49
Tabla 2	
<i>Distribución poblacional de los estudiantes en función a la edad de una E.A.P de una universidad pública.....</i>	50
Tabla 3	
<i>Distribución poblacional de los estudiantes en función al año académico que están cursando de una E.A.P de una universidad pública .....</i>	50
Tabla 4	
<i>Distribución poblacional de los estudiantes en función al colegio de donde provienen de una E.A.P de una universidad pública .....</i>	50
Tabla 5	
<i>Distribución poblacional de los estudiantes en función a su dependencia financiera de una E.A.P de una universidad pública .....</i>	51
Tabla 6	
<i>Confiabilidad y tangibilidad del cuestionario de calidad de servicio educativo .....</i>	52
Tabla 7	
<i>Confiabilidad por consistencia interna Alfa de Cronbach del cuestionario de calidad de servicio educativo .....</i>	53
Tabla 8	
<i>Estadístico de validez de constructo, correlaciones ítem tests total con la muestra examinada en el presente estudio .....</i>	53
Tabla 9	
<i>Confiabilidad por consistencia interna Alfa de Cronbach del Cuestionario de Desempeño Docente.....</i>	55
Tabla 10	
<i>Estadístico de validez de constructo, correlaciones ítem test total con la muestra examinada en el presente estudio .....</i>	56
Tabla 11	
<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para datos de una muestra respecto a la percepción de la calidad del servicio educativo .....</i>	58
Tabla 12	
<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para datos de una muestra respecto a la percepción del desempeño docente .....</i>	59
Tabla 13	
<i>Coefficiente de correlación de la percepción de la calidad del servicio educativo y la percepción del desempeño docente.....</i>	59
Tabla 14	
<i>Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente .....</i>	61



Tabla 15	
<i>Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente</i> .....	61
Tabla 16	
<i>Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente</i> .....	62
Tabla 17	
<i>Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente</i> .....	63
Tabla 18	
<i>Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión empatía de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente</i> .....	63
Tabla 19	
<i>Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión instrumentalización de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente</i> .....	64
Tabla 20	
<i>De conversión de puntajes directos a escala quintil del cuestionario de percepción de la calidad del servicio educativo</i> .....	65
Tabla 21	
<i>Descriptivos de la percepción de la calidad del servicio educativo en la muestra total</i> .....	65
Tabla 22	
<i>Descriptivos y diferencias de las dimensiones en la percepción del servicio educativo según el sexo</i> .....	66
Tabla 23	
<i>Descriptivos y diferencia de la calidad del servicio educativo según edad con la prueba de Kruskal-Wallis</i> .....	67
Tabla 24	
<i>Descriptivos y diferencia de la calidad del servicio educativo según año de estudio con la prueba de Kruskal-Wallis</i> .....	68
Tabla 25	
<i>Descriptivos y diferencia de la calidad del servicio educativo según colegio de procedencia con la prueba U de Mann Whitney</i> .....	69
Tabla 26	
<i>Descriptivos y diferencia de la calidad del servicio educativo según independencia financiera con la prueba Kruskal Wallis</i> .....	70
Tabla 27	
<i>De conversión de puntajes directos a escala quintil del cuestionario de percepción de la calidad del servicio educativo</i> .....	71
Tabla 28	
<i>Descriptivos de la percepción del desempeño docente</i> .....	72
Tabla 29	
<i>Descriptivos y diferencias con la prueba U de Mann Whitney del desempeño docente según el sexo</i> .....	73
Tabla 30	
<i>Descriptivos y diferencias con la prueba de Kruskal-Wallis del desempeño docente según edad</i> .....	74

Tabla 31	
<i>Descriptivos y diferencias con la prueba de Kruskal-Wallis del desempeño docente según el año de estudio</i> .....	75
Tabla 32	
<i>Descriptivos y diferencias con la prueba U de Mann Whitney del desempeño docente según el colegio de procedencia</i> .....	76
Tabla 33	
<i>Descriptivos y diferencias con la prueba de Kruskal-Wallis del desempeño docente según la dependencia económica</i> .....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
<i>Modelo de Cronin y Taylor</i> .....	41
Figura 2	
<i>Modelo de Rivero (2003)</i> .....	42
Figura 3	
<i>Dispersión de puntajes totales de percepción de calidad del servicio educativo y percepción del desempeño</i>	60
Figura 4	
<i>Promedios de las dimensiones de calidad del servicio</i> .....	66
Figura 5	
<i>Medias aritméticas por dimensión y en general de la percepción del desempeño docente</i> .....	73

## RESUMEN

La presente tesis es del tipo cuantitativo de nivel correlacional, con diseño transversal y método hipotético deductivo, tuvo por objetivo conocer la relación entre la percepción del servicio educativo, que distingue seis dimensiones, con el desempeño docente. La muestra estuvo constituida por 105 estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad nacional con sede en la ciudad de Lima, a quienes se le aplicó los cuestionarios de calidad del servicio educativo, adaptado en Colombia por: Duque O., Edison J., Chaparro P. y César R, para el presente estudio se revisó la confiabilidad encontrando un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.86, y el cuestionario de desempeño docente de Huillca, B. cuya confiabilidad y validez se revisó para la investigación obteniendo un cociente Alfa de Cronbach de 0.919 con validez de constructo.

El enfoque teórico para la percepción de la calidad del servicio fue el modelo de Cronin, J. y Taylor, A. y para desempeño docente el modelo teórico de Montenegro (2003) y de Rivero (2003). Se encontró que la percepción de la calidad del servicio en general y cada una de sus dimensiones, se correlaciona significativamente con la percepción del desempeño docente en general y con cada una de sus tres dimensiones, como se demuestra en el capítulo IV referente a los resultados obtenidos.

En el análisis complementario se encontró que las variables demográficas; sexo, edad., año de estudio y dependencia económica no inciden en los cocientes de correlación encontrados y el grado de percepción en ambas variables se ubican en el grado tres de una escala de cinco grados, con ausencia de definición por tanto la percepción promedio de la muestra estudiada se ubica en la ambigüedad, siendo necesario programas de intervención a fin de lograr percepciones positivas.

Palabras clave: Desempeño académico, calidad académica.

## **ABSTRACT**

This thesis is of the quantitative type of correlational level, with cross-sectional design and hypothetical deductive method, aimed to know the relationship between the perception of the educational service, which distinguishes six dimensions, with teaching performance. The sample consisted of 105 students from a professional academic school of a National University based in the City of Lima, to whom the questionnaires of Quality of the educational service were applied, adapted in Colombia by: Duke O., Edison J., Chaparro P. and César R, for the present study the reliability was reviewed by finding a Cronbach's alpha coefficient of 0.86, and the Academic Performance Questionnaire of Huillca, B. whose reliability and validity was reviewed for the study obtaining a Cronbach Alpha quotient of 0.919 with construct validity,

The theoretical approach to the perception of service quality was model of modelo de Cronin, J. and Taylor, A. for teaching performance the theoretical model of Montenegro (2003) and Rivero (2003). From the result it was found that the perception of the quality of the service in general and each one of its dimensions correlates significantly with the perception of the teaching performance in general and with each of its three dimensions.

In the complementary analysis it was found that demographic variables; sex, age., year of study and economic dependence do not affect the correlation ratios found and the degree of perception in both variables are located in grade three of a five-degree scale, with no definition therefore the average perception of the sample studied is located in ambiguity, intervention programs being necessary in order to achieve positive perceptions.

Keywords: Academic performance, academic quality.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación está enfocada en identificar aquellas falencias o necesidades que aún tienen algunas universidades públicas y que ello no permite contribuir a brindar una educación con calidad de los futuros profesionales.

La tesis se ha desarrollado en cuatro capítulos:

En el capítulo I, pone atención en el planteamiento del problema, la importancia y justificación del estudio, la delimitación y los objetivos generales y específicos.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, revisando las bases históricas de calidad de servicio educativo y del desempeño docente, así mismo se presenta investigaciones nacionales e internacionales vinculadas al tema. Con ambos tópicos se desarrolló la estructura teórica, de las variables sujeto de estudio, enfatizando en las teorías que referencian la presente investigación. Luego se efectúa el análisis de enfoque teórico que sirve de justificación a las hipótesis que se sustentaron.

En el capítulo III, se presenta el tipo, diseño y método del estudio, se presenta la población y muestra. Se muestra las fichas técnicas de los cuestionarios para medir la calidad del servicio educativo y el desempeño docente, con su respectivo análisis de las propiedades psicométricas, así mismo se presenta la matriz de operacionalización de las variables. Y se describe el procedimiento de levantamiento y tratamiento de la información.

En el Capítulo IV se presentan los resultados debidamente analizados, acompañados de la discusión de resultados.

Se cierra el estudio con las conclusiones y recomendaciones, referencias y anexos.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

En el país la educación va tomando cada vez mayor relevancia, por ser un medio indispensable para mejorar la calidad de vida y ser parte del presente contexto laboral altamente competitivo. Por ello, es necesario que el servicio que brinden las universidades; debe estar a la altura de las exigencias académicas, técnicas y científicas en una sociedad del conocimiento, en donde los descubrimientos e innovaciones ocurren con mayor prontitud; por ende, aquellas universidades que logren conectarse a la flexibilidad del cambio se convertirán en los principales actores en la formación de estos profesionales.

A lo largo de nuestra historia, la educación de nivel universitaria, ha pasado por diversos momentos que en alguna medida no ha permitido el desarrollo adecuado de una educación con calidad; como en 1969 que con la reforma universitaria planteada por el entonces presidente de la República Juan Velasco Alvarado, afectó principalmente el sistema de facultades, de estudios generales y doctorados; además de originar un aumento significativo de la población estudiantil sin que ocurra el aumento proporcional de la infraestructura básica y especializada, ya que como consecuencia al aumento de alumnado, implicaba más presupuesto, laboratorios, aulas y carpetas y otros requerimientos.(Ongaro, 2007)

Es así, que el descuido en estos elementos no tardó mucho en expresarse en la sobre demanda de recursos que, sumado a exiguos presupuestos, originó que la universidad pública ingrese rápidamente a una espiral de descenso, en donde el gobierno de turno trató de solucionarlo con medidas burocráticas como: el sistema departamentalista y los programas académicos. Estas medidas fracasaron, porque en la ley de 1984 se retornó al sistema de Facultades, pero la universidad tenía que superar los grandes vacíos no solo de infraestructura sino principalmente los académicos que se había generado (Ongaro, 2007).

La educación siempre ha concitado el interés de los gobiernos y los pueblos del mundo. En ella se busca afanosamente explicaciones y formas nuevas de estructurar alternativas de desarrollo desde la perspectiva socioeducativa. En este camino a través de la historia de las sociedades y especialmente las contemporáneas, “el desempeño docente y la calidad educativa han tenido un lugar de privilegio, especialmente por el papel que en todos los procesos de este tipo han tenido las comunidades científicas y académicas nacionales e internacionales” (Martínez, Guevara y Valles, 2016).

Esto ha llevado a que más del 70% de las evaluaciones realizadas en todo el mundo sobre Desempeño Docente y Calidad Educativa arrojen resultados positivos, en la medida que no consideraban la percepción de los usuarios dentro de estos procesos de evaluación. La Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (ORELAC) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO), 2019, señalan que, tomando en cuenta la percepción de los usuarios de los servicios educativos, estos promedios disminuyen entre 50 a 60% y en América Latina hasta 30 y 40% de resultados positivos. Sin tomar en cuenta a las instituciones educativas de carácter privado o mixto, estos porcentajes bajan aún más encontrándose evaluaciones positivas solo entre 15 a 20% en todo el mundo. Es decir, “existe una brecha muy significativa entre la educación pública y privada respecto tanto al desempeño docente como a calidad educativa, hechos que fueron reconocidos por la Comunidad Europea el 2013” (Martínez, Guevara y Valles, 2016).

En nuestro país, a pesar de haberse declarado desde hace varias décadas a la educación en constante reforma o “emergencia” la evaluación del desempeño docente y la calidad educativa arrojan disparidades e inequidades flagrantes. Los programas de reformas como MECEP (1990-2000), PEAR (2000-2010) y PELA (2010-2015) no representaron cambios significativos en los resultados finales y aproximaron más bien a evaluar la educación a través de una mayor exposición de evidencias de los procesos de corrupción que no permitirían que las reformas en el sector educativo tengan los resultados esperados, especialmente en el área del desarrollo docente y calidad educativa (UNESCO, 2017b).



En el Perú, el impacto del COVID-19 se suma a las demandas educativas actuales de este país. A pesar de haber determinado en un consenso un nuevo rumbo para la política educativa peruana expresado en el Proyecto Educativo Nacional (PEN) al 2021 (Ministerio de Educación, 2007), la gestión educativa en las instituciones a escala nacional aún no ha mejorado, persisten los problemas en los diferentes aspectos de las gestiones institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria (El Comercio, 2019)

En las perspectivas educativas de países como el nuestro, hay esperanza de que se produzcan cambios en esta dirección, prácticamente, todo está por hacer y siempre se trabaja para que los tiempos generen los cambios de una sociedad subdesarrollada a una desarrollada, con el fortalecimiento de los pilares que sustentan una educación reestructurada hacia un futuro mejor para los pueblos y países del mundo (Mourshed, Chijiote y Barber, 2012).

Esta descripción de la realidad problemática y del estado del arte del área temática me permite estructurar la presente investigación en base a la siguiente interrogante:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1-. ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión tangibilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima?

- 2-. ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión fiabilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima?
- 3-. ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión capacidad de respuesta y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima?
- 4-. ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión seguridad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima?
- 5-. ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión empatía y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima?
- 6-. ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión instrumentalización y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima?

### **1.3. Importancia y justificación de la investigación**

#### **1.3.1. Importancia de la investigación**

La calidad educativa como el desempeño docente son considerados áreas de trabajo prioritarios en todos los procesos evaluativos y en todos los contextos nacionales e internacionales, pues existe una necesidad mundial de aumentar, a nivel de discurso político mediático, la calidad y competitividad de estos

componentes del trabajo educativo, sea por necesidad real interna o por marcar el paso en los objetivos de rentabilidad de las políticas educativas a mediano y largo plazo (UNESCO, 2019).

El desempeño del docente es el principio primordial de calidad del sistema educativo y factor esencial de la calidad de la educación. Para comprobar el desempeño del docente se requiere de instrumentos confiables de evaluación que permitan promover la mejora de su práctica pedagógica, una mejor calidad de los aprendizajes de los estudiantes y como consecuencia el logro de la calidad de la educación.

La presente investigación pretendió identificar la percepción de estudiantes de la calidad del servicio educativo que proporciona la E.A.P de Trabajo Social de la UNMSM, en la formación y desarrollo de los futuros profesionales de Trabajo Social, además, de conocer el desempeño de los docentes en las aulas universitarias. Estos 105 alumnos promedian entre 15 y 35 años de edad; se encuentran cursando el tercer, cuarto y quinto año, provenían de colegios estatales y particulares; 73 de ellos dependen económicamente de sus padres, 10 dependen económicamente de otros familiares y 22 son económicamente independientes y que son 12 docentes a tiempo parcial que brindan clases a los estudiantes.

Además, de ver si los estudiantes están conformes o no con las instalaciones y el equipamiento de los edificios, las salas de informática, los laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños; si el personal docente brinda el servicio educativo en forma adecuada y oportuna, respecto al contenido de las asignaturas propuestas, verificar si los docentes retroalimentan las diversas actividades e inquietudes con prontitud, comprobar si las solicitudes que realizan los alumnos al personal administrativo son contestadas diligente y prontamente.

De igual modo analizar e identificar si el docente transmite confianza al estudiante, si poseen el nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos, si existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes, verificar si los profesores usan estrategias para

aplicar los conocimientos teóricos de la realidad, si el uso de herramientas son adecuadas para el proceso de aprendizaje, si el docente promueve, dirige y facilita procesos de aprendizaje significativos; así mismo la investigación permitirá conocer si el docente alienta compromisos con el desarrollo social, si anima a los estudiantes a comprometerse con proyectos que impulsen en desarrollo local y nacional.

Por ello, esta investigación contribuye con nuevos conocimientos, respecto a la intensidad y dirección de la relación entre la calidad de la enseñanza del servicio educativo con el desempeño docente universitario. La investigación proporcionará información que resultará motivador para futuras investigaciones, orientadas a analizar las relaciones de otras variables vinculadas a la gestión de la calidad y el desempeño.

### **1.3.2. Justificación del estudio**

La presente investigación se justifica:

A nivel teórico: La revisión de las diferentes fuentes bibliográficas sobre las variables calidad del servicio educativo y el desempeño docente servirá de inicio para otras investigaciones aplicadas en el contexto de la calidad educativa.

A nivel práctico: La investigación proporciona datos importantes para establecer las relaciones existentes entre la calidad del servicio educativo con sus dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, instrumentalización y el desempeño docente con sus dimensiones: personal, pedagógica y social. Observándose que ambos aspectos son discutidos en la medida que refleja la crisis del sistema de la educación superior en nuestro país como evidencia de la baja calidad del proceso enseñanza- aprendizaje.

A nivel metodológico: El diseño elegido para la presente investigación establece una opción metodológica factible en la búsqueda de la relación de una de las variables con respecto a la otra.

A nivel social: Uno de los objetivos de la educación es la formación integral del hombre, preparándolos para la vida.

#### **1.4. Delimitación del estudio**

##### **1.4.1. Delimitación teórica**

La educación siempre ha concitado el interés de los gobiernos y los pueblos del mundo. En ella se busca afanosamente explicaciones y formas nuevas de estructurar alternativas de desarrollo desde la perspectiva socioeducativa. En este camino a través de la historia de las sociedades y especialmente las contemporáneas, “la calidad del servicio educativo y del desempeño docente han tenido un lugar de privilegio, especialmente por el papel que en todos los procesos de este tipo han tenido las comunidades científicas y académicas nacionales e internacionales” (Martínez, Guevara y Valles, 2016).

Respecto a la calidad de servicio educativo, en 2012, Savater refirió que: “la calidad en la educación, describe la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un proceso educativo determinado en mérito de algo o alguien un rasgo o atributo asociado con la excelencia a partir de estrategias que se ofrecen para producir bienes y servicios que satisfacen a los clientes”.

Es decir, la calidad puede describir cualidades intrínsecas, así como, resultados de procesos productivos o servicios según el grado de satisfacción de expectativas y aspiraciones. En consecuencia, en el presente estudio se asume que la calidad en la educación representa una necesidad, un gran desafío y un compromiso que debemos asumir como parte de nuestra vida cotidiana, ya que la sociedad exige mejores ciudadanos críticos y

predispuestos para enfrentar la resolución de sus problemas (Blanco y Astorga, 2008).

El desempeño docente se concibe en un doble sentido: como práctica docente, típica de cualquier proceso de capacitación y como apropiación del trabajo del docente, cómo comenzar, mejorar y/o actualización en la práctica de la docencia. En este marco, el desempeño docente es un espacio que permite comprender la escuela, colegio y/o universidad como escenarios complejos donde se insertan con las características y demandas del entorno socioeconómico de los estudiantes y sus familias, su radio de influencia y relación con otras instituciones, etc. También se consideran que está condicionado por factores internos propios del proceso y contexto educativo específico: recursos, infraestructura de construcción, actores sociales relevantes, etc. (Martínez, Guevara y Valles, 2016).

#### **1.4.2. Delimitación espacial**

El estudio se realizó en la Escuela Académica Profesional de una universidad pública, ubicada en Av. Carlos Germán Amezaga N° 375 Cercado de Lima.

Por lo tanto, las conclusiones a las que se llegó sólo se podrán generalizar para Escuelas Académicas Profesionales con características similares a la escuela del presente estudio.

#### **1.4.3. Delimitación temporal**

El estudio de investigación es un tema de actualidad y de la realidad problemática de muchas universidades públicas y privadas, el estudio se desarrolló en un tiempo aproximado de 36 meses. Desde el 2017 al 2019.

#### **1.4.4. Delimitación social**

La investigación se centró en la percepción de la calidad del servicio educativo y el desempeño docente en estudiantes de la Escuela Académica Profesional de 3ero, 4to y 5to año, de una universidad pública.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- 1-. Establecer la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión tangibilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.
- 2-. Analizar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión fiabilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.
- 3-. Analizar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión capacidad de respuesta y el docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.
- 4-. Analizar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión seguridad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.

- 5-. Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión empatía y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.
- .
- 6-. Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión instrumentalización y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Calidad del servicio educativo

#### Definición

La calidad del servicio, es una terminología que se escucha día a día en las organizaciones e instituciones y que es un factor determinante para que estas sean competitivas en el mercado, en donde el cliente o usuario es el principal protagonista por ser quien percibe dicho servicio. Es así, que para comprender en esta investigación que es calidad del servicio, se tiene que partir por comprender que es calidad y que es servicio.

Según refieren Duque y Diosa (2014) el uso de la terminología calidad se inició en la época industrial y desde entonces ha pasado por varios periodos y constructos que han determinado diferentes definiciones de ella. Es así, que un inicio las organizaciones definían el término calidad orientada netamente a los procesos de inspección de productos y al control estadístico de este. Por ejemplo, tenemos la definición de Crosby en 1988 (como se citó en Duque 2005) donde refiere que la calidad es basada en la conformidad de los requerimientos de un producto, y que la no conformidad detectada es una falta de calidad.

Posteriormente se empezó a definir calidad, tomando no solamente como referencia si el producto cumplía con determinados requerimientos; sino que, además, debía de cubrir con las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, aun mas considerando que también existen bienes intangibles como son los servicios que están altamente relacionadas con el contacto con los usuarios.

Entre los seguidores de esta perspectiva tenemos a Hodson (2001) quien refiere que la calidad va estar orientada a las características de tiene un producto para satisfacer las necesidades de los clientes, además de estar libre de deficiencias. Del mismo modo, la Norma Mexicana NMX-CC-9000-INMNC2008 (2008) define calidad como el grado en que las características inherentes de un bien, que cumplen con las necesidades o expectativas implícitas u obligatorias del usuario.

Es conclusión, como mencionan los autores Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) a lo largo de los años la calidad ha sido vista y estudiada bajo dos concepciones, como calidad objetiva la cual se relacionaba netamente con un enfoque de producción y la calidad subjetiva basada en el cumplimiento de las necesidades y satisfacción de los clientes.

Asimismo, algunos autores como Kotler, 1997; Parasuraman, 1985; Lovelock, 1983; Grönroos, 1984 (citados por Duque y Chaparro 2012) enfatizan que es fácil poder medir la calidad de un producto, pero no de un servicio; ya que el servicio es aquella actividad que realiza una persona u organización hacia otra (Colunga, 1995); es decir algo intangible, con la finalidad de satisfacer las necesidades del usuario o cliente y el cual sólo se podrá conocer a partir de la experiencia (Douglas y Bateson, 2002).

Entonces, ¿cómo podemos definir calidad del servicio? Fue en 1982 en que la terminología Calidad del Servicio, empezó a ser objeto de estudio para algunos investigadores como Lehtinen & Lehtinen (1982), quienes enfatizaban que la calidad del servicio solo se puede percibir a partir de la interacción entre el usuario y la organización prestadora del servicio; es decir, que la calidad del servicio se basa principalmente en el enfoque de la calidad subjetiva, la cual se basa principalmente en la calidad percibida; es decir, como refiere Zeithaml, (1988) la calidad percibida en relación a un bien tangible se basará en “el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (p. 3).

Sin embargo, en relación a los servicios, la calidad se va a referir como mencionan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) al “juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (p. 16). En tal sentido, la calidad del servicio es subjetiva por ser percibida, y, por ende; supone un nivel de abstracción más alto que la calidad de un producto; en donde se podrá estimar como alta o baja, en base a la excelencia o superioridad del servicio, pero bajo la experiencia del usuario y de la comparación con otros servicios que el usuario pueda considerar como sustitutos (Duque, 2005)

Asimismo, a lo largo de los años, el estudio de la calidad del servicio ha sido concebida bajo diversas posturas, entre ella la norteamericana, la cual considera que la calidad del servicio sería concebida en función a la diferencia entre las expectativas que tiene el usuario, con la percepción que tiene cuando ya recibe el servicio (Parasuraman, Zeitham

y Berry citado en Basantes, 2017) y la de Cronin & Taylor (1994) quienes a mediados del 1992 a través de varias investigaciones en empresas de servicios, que la calidad del servicio debe ser medida solo a través del desempeño y tomando solo a las percepciones como determinante para poder medir la calidad de los servicios.

Finalmente, ¿a qué se refiere en esta investigación cuando se hable de la calidad del servicio educativo?, se va a referir al juicio de valor que los estudiantes van a asignar, a las características de los servicios que brinde una determinada institución educativa desde su propia experiencia. Si bien es cierto, el principal servicio que brinda las instituciones educativas es la educación, a través de sus docentes mediante la transmisión conocimientos y desarrollo de aprendizajes necesarios, para que el estudiante pueda desenvolverse en un futuro en su campo laboral; también es necesario que los estudiantes evalúen los otros servicios que brindan los centros de estudios, que de alguna manera directa e indirectamente van hacer parte de su entorno académico y su proceso de formación, tales como: la biblioteca, los laboratorios, la atención del personal administrativo, etc. Es decir, la opinión de los estudiantes en base a su propia percepción y experiencia, los que van a calificar si la institución educativa, está contribuyendo a su formación profesional de la manera más adecuada y con los medios necesarios.

### **Características de la calidad del servicio educativo**

Como ya se había mencionado, medir la calidad del servicio es algo complejo ya que dependerá de la experiencia del usuario del servicio. Por lo tanto, su evaluación del servicio no solo dependerá de haber abarcado las expectativas o satisfacción de dicho servicio, sino del proceso total de ello, es decir; desde la entrega del servicio hasta la relación que se haya establecido entre el cliente y proveedor (Álvarez, 1995). Ejemplo de ello, es que, si brindamos un servicio de consultoría en Recursos Humanos, no solo el cliente evaluará el resultado final que se le brindará, sino como se ha desarrollado en el proceso y la manera que nos hemos relacionado con los miembros de la organización a todo nivel.

Por consiguiente, los criterios o características mediante los cuales la calidad de los servicios será evaluada, dependerá principalmente de la percepción que tiene el cliente o usuario del servicio. Por lo tanto, es el juicio de valor de los usuarios lo que hoy en día las organizaciones tomarán con mayor importancia. Las características que los usuarios o

clientes pueden evaluar de la calidad de los servicios, son los siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad y accesibilidad. (Álvarez, 1995).

En relación a la calidad del servicio educativo, van hacer los estudiantes los que van evaluar estos criterios básicos que todo servicio tiene; es decir, en base a su experiencia evaluarán todo el proceso completo desde el requerimiento de éste, hasta su experiencia posterior al haber hecho uso de ella.

Es así, que, en el caso de la calidad del servicio educativo, los estudiantes tomarán en cuenta, por ejemplo, si el docente brinda un servicio de calidad en base a su capacidad de respuesta al momento que el estudiante le haga una pregunta sobre la temática que estén tratando, además de la manera y la metodología que ha tenido para que los estudiantes puedan interiorizar dicha temática.

Asimismo, en el caso del personal administrativo, no sólo el estudiante considerará la entrega oportuna de algún documento solicitado, sino el tiempo de entrega, la presentación del documento, pero también la actitud del personal durante el proceso de brindar el servicio. Estos criterios, de alguna manera van agregar valor a los servicios educativos, ya que van a diferenciarlos de otras universidades y por ende, para el estudiante quien es el principal usuario, podrá catalogar que la universidad brinda todos sus servicios tanto básicos como complementarios de calidad.

### **Modelos para medir la Calidad del servicio educativo**

A lo largo de los años evaluar la calidad de servicio, ha sido una temática de discusión para muchos investigadores, además de originar dos miradas o perspectivas diferentes para poder medirla. La primera de ellas se centra, en que la calidad de servicio podrá conocerse a través de la diferencia que exista entre las expectativas y percepciones del usuario. La segunda perspectiva se basa solamente en la percepción de los usuarios y/o beneficiarios, ya que según esta perspectiva no se podrá relacionar expectativas y percepción, por ser estas últimas, rara vez son superiores a la expectativa del usuario y/o

beneficiario. (Martínez, 2008). Para la presente investigación se tomará como referencia el modelo que solo abarca la percepción de los usuarios. Algunos de estos modelos son:

- **Modelo de Grönroos (1984)**

Este modelo propone que la calidad del servicio será evaluada por parte del usuario, a través de tres aspectos: la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen. Al referirse a la calidad técnica hace referencia objetivamente al servicio en sí que ha recibido el usuario. Asimismo, la calidad funcional enfocado directamente a la forma, actitud que tiene la persona para brindar el servicio y la imagen que tiene el usuario sobre la organización que brinda el servicio, ya sea a través de su propia experiencia o por la información que la misma organización haya difundido.

- **Modelo SERVQUAL (1985, 1988)**

Este modelo estadounidense es el más conocido y utilizados en la medición de la calidad de los servicios basándose en la diferencia entre las expectativas y las percepciones del usuario del servicio, es decir entre el servicio esperado y el servicio percibido. Este modelo consta de cinco dimensiones que se distinguen al momento de percibir un servicio y las cuales agrupan 22 ítems. (Palacios, 2014) Estas dimensiones son: fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta.

- **Modelo SERVPERF (1992)**

El modelo SERVPERF se basa principalmente en la apreciación del desempeño para la medida de la calidad de servicio. Asimismo, se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que se fundamenta únicamente en las percepciones. Este modelo fue propuesto por Cronin y Taylor en 1992, quienes, mediante investigaciones realizadas en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio.

- **Modelo Tridimensional de calidad de servicio (2001)**

Este modelo tridimensional de calidad de servicio fue desarrollado por Brady y Cronin en el 2001, la cual se basa también en las percepciones de los usuarios de servicios. Estos modelos definen la calidad de los servicios través de tres dimensiones: la calidad de interacción, del entorno y de resultado. La calidad de interacción nos permitirá conocer las actitudes de las personas que brinden el servicio, el comportamiento entre el proveedor del servicio y el usuario, además de la formación de los profesionales que ofrecen el servicio. Por otro lado, la calidad del entorno identificará la influencia del entorno físico, ambientales y de factores sociales que no permitirá a la organización que brinda un adecuado servicio. Y finalmente, la calidad de Resultado, que se refiere directamente al servicio final que recibirá el usuario y/o beneficiario (Calabuig, Molina y Núñez (2012))

### **Calidad del servicio educativo universitario**

Hoy en día que las organizaciones buscan el mayor estándar de calidad de sus servicios, no es una temática desconocida; sino más bien algo constante que se da en las organizaciones para poder competir con otras de su rubro, pero sobre todo poder canalizar y fidelizar a sus clientes o usuarios con la finalidad de incrementar sus ventas o ganancias.

Sin embargo, si se enfoca en las organizaciones educativas, sobre todo en las de nivel superior como son las universidades públicas o privadas, éstas también compiten entre sí, para poder captar, mantener y fidelizar a su principal usuario, es decir; “los estudiantes”. Para ello, es necesario que la universidad tenga claro sus lineamientos y políticas administrativas y académicas que contribuyan a brindar un servicio educativo de calidad, ya que estas serán las direccionales para lograr una gestión de calidad en la institución.

En relación a la institución en estudio se está direccionando en lograr un servicio educativo con calidad, el cual está establecido en su Plan Estratégico Institucional 2012-2021, compuesto por lineamientos que buscan garantizar un modelo educativo cimentado en la búsqueda del conocimiento, acorde con las mega tendencias, la realidad y el desarrollo nacional, con única finalidad de garantizar la calidad en la formación de profesionales integrales, con valores y respetuosos de la diversidad cultural.

Dicha política de alguna manera está establecida en la misión de la universidad y que, a partir de ella, las diversas Escuelas Académicas profesionales de la institución y sobre todo la que es parte de la investigación la tiene establecida en su misión “Formar profesionales de alto nivel científico, tecnológico, y humanísticos conocedores de la realidad social, nacional e internacional; identificados con las necesidades y el desarrollo del país. Capaces de investigar la realidad social objeto de su intervención profesional, analizar, diseñar y ejecutar políticas, programas, y proyectos sociales; críticos, proactivos, solidarios y con respecto a los derechos humanos y justicia social”.

Si bien es cierto las universidades como toda organización se basan en lineamientos y políticas para su dirección, sin embargo, muchas veces estas no se cumplen, Es por ello, necesario en el caso de las universidades la opinión, la percepción y el valor que el estudiante pueda tener sobre los servicios educativos, ya que serán una fuente verídica de evaluación de aquellos servicios que van influir en su formación profesional, por ejemplo: si los docentes se encuentran preparados y capacitados en sus temática de estudios, la capacidad de la biblioteca, la actitud que pueden tener los docentes, la capacidad de respuesta del personal administrativo, etc. (Romainville, 1999).

Además, al referirse de tener un servicio educativo de calidad, se tiene que tomarlo como un todo, es decir; aquellas actividades que se desarrollan en los campus universitarios con la finalidad de favorecer el desarrollo integral de los estudiantes, lo cual incluye el servicio de calidad que el docente brinde en las aulas universitarias, como de aquellas actividades de apoyo que van a permitir dar soporte al desarrollo académico de los estudiantes y a la labor de los docentes como: las bibliotecas, laboratorios de cómputo, secretaria académica, departamento docente (Capellares, 2001).

Es así, que a pesar de tener una mirada global de los servicios que brindan las organizaciones educativas, se tiene que tener presente que el principal agente que brinda el servicio más importante y la razón de ser de estas organizaciones, son los docentes (Bürgi y Peralta, 2011), ya que son ellos, los que imparten los conocimientos, habilidades que permitan el desarrollo de los estudiantes, para que de esa manera sean competitivos en el futuro mercado laboral y, además, de brindar su aporte social desde su profesión hacia con la sociedad.

## **Enfoques de la calidad en el ámbito educativo**

Diferentes autores como Ospina, Cayetano y Giraldo (como se citó en Duque y Chaparro, 2012) hacen referencia que hay diferentes enfoques, para percibir la calidad en el ámbito educativo, los cuales destacan:

- **Calidad como prestigio – excelencia**  
Este enfoque hace referencia que la calidad educativa será concebida en base al prestigio que goce la institución académica, lo cual dependerá del reconocimiento que la diferencie de los demás.
- **Calidad en función de los recursos**  
Este enfoque tiene que ver con la eficiencia de los recursos físicos, económicos y humanos.
- **Calidad como perfección o mérito**  
Este enfoque se basa que la calidad educativa se logrará, si la institución alcanza la perfección en el proceso y en el resultado de la educación.
- **Calidad como aptitud para satisfacer las necesidades de los destinatarios o clientes**  
Este enfoque se basa en la calidad educativa en base a la satisfacción de los diferentes actores o agentes involucrados en el proceso educativo.

## **2.2.Desempeño docente**

### **Definición de Desempeño del Docente**

A lo largo del tiempo, el docente ha sido considerado como el principal y fundamental actor para lograr mejorar la calidad educativa en los diferentes niveles de la educación. Sin



embargo, a lo largo de los años diferentes autores han conceptualizado el desempeño de los docentes desde diversas concepciones.

Es así, que Castillo (1990) refiere que el desempeño laboral del docente dependerá si lo aprendido por los estudiantes agrega valor a sus vidas. Por su parte, la UNESCO (como se citó en Mairena, 2015) considera que desempeño docente dependerá de diferentes factores, tales como: su capacidad profesional, la predisposición personal que tenga y la responsabilidad social, todo ello con la finalidad de promover en los estudiantes aprendizajes, competencias y habilidades que le permitan desarrollarse en el contexto social.

Asimismo; Martínez, Laguna, Vásquez y Rodríguez (2005) ponen en relevancia que para que el docente tenga un buen desempeño, debe de tener conocimientos, habilidades, actitudes y valores que, relacionados entre sí, permitirán un desempeño satisfactorio de las actividades y funciones en el proceso educativo.

Si bien es cierto, las definiciones mencionadas con anterioridad, nos han mencionado las competencias y el perfil que debe de tener los docentes para ejercer su rol profesional, pero no han mencionado el campo de acción y factores que influirán en el docente para lograr su adecuado desempeño.

Es así, que ya autores como Montenegro (2003) ya no solo consideran que el desempeño docente debe verse y ser medido por el cumplimiento de sus funciones; sino que éste será determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y a su entorno; además, de los diferentes niveles de intervención: con la comunidad, en el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, tal y como menciona Vásquez (2009) “se entiende como desempeño docente al cumplimiento de sus funciones: este se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno” (p.19).

Por consiguiente, se debe de tener en cuenta, que el desempeño docente tiene que ser concebido de manera integral, en donde no solo sea valorado por el nivel conocimientos y aprendizajes que puedan impartir y transmitir a los estudiantes, sino también considerar hasta que nivel de campo de acción llega su labor, es decir, su trabajo en las aulas, la

colaboración con el desarrollo institucional y de la comunidad (Díaz, 2009), así como tener en cuenta factores que puedan influenciar en el desarrollo adecuado de su labor docente.

### **Desempeño docente y competencias**

Hoy en día, se ve en la sociedad que se ha reconceptualizado la profesión del docente y su función social para atender a la diversidad de contextos sociales que tiene nuestro país, además de responder a las necesidades actuales y asumir la responsabilidad de educar a nuestros jóvenes, quienes serán los futuros ciudadanos que tendrán que afrontar el dinámico contexto competitivo nacional e internacional.

Es por ello, que es necesario que tanto nuestras políticas educativas como nuestros docentes, no solo tengan un enfoque de transmitir información y conocimientos, sino que promuevan el desarrollo de competencias en nuestros jóvenes, para que estos estén preparados y se desempeñen de manera adecuada y satisfactoria en un mundo cambiante y complejo en el cual vivimos. Por consiguiente, es necesario que nuestros docentes tengan un perfil adecuado, basado en un enfoque por competencias que les permita desarrollar su desempeño profesional eficiente, eficaz y satisfactorio en los diversos campos de acción y con ello contribuir a lograr una educación con calidad.

Finalmente, tenemos un ente del estado que va a contribuir en la formación y al desarrollo adecuado del desempeño docente, basado en un enfoque de competencias a través del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace quien es el organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Educación, creado en el 2006 a través de la Ley N°28740, quien “busca garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, y que los trabajadores peruanos estén altamente calificados para la labor que realizan”; a través de dos procesos: La acreditación de la calidad educativa, en donde se va evaluar de manera integral los diversos aspectos de la instituciones superiores como: docentes, personal administrativo, gestión de la universidad, servicios generales, etc. y la certificación de competencias, en donde los diversos profesionales, pero sobre todo los del área de salud y educación serán evaluados desde un enfoque de competencias, donde los acredite tener las competencias necesarias para su ejercicio profesional y laboral, lo cual va a contribuir en la adecuada

formación de los futuros profesionales y por poder aportar a la problemática de nuestro contexto nacional.

### **Factores que influyen en el Desempeño Docente**

Subaldo (2012) hace mención que hoy en día existen muchos factores que de alguna manera intervienen en el desempeño de los docentes, tales como: capacitación de los docentes, la motivación, la relación alumno-docente, el clima laboral y el uso de nuevas tecnologías.

- **Capacitación de los docentes**

Esteve (2006) hace referencia que hoy en día por la dinámica de la educación y por los problemas que atraviesa el sistema educativo, es necesario que los docentes muy aparte de su formación inicial, estén en constante formación permanente, a través de cursos, seminarios, diplomados, especializaciones, etc. Ya que como menciona Marcelo (2008) “los conocimientos, en nuestros días, tienen fecha de caducidad; y ello nos obliga, ahora más que nunca, a establecer garantías formales e informales para que los ciudadanos y profesionales actualicen constantemente su competencia. Esto debido a que hemos entrado en una sociedad que exige de los profesionales una permanente actividad de formación y aprendizaje” (p.37).

- **La Motivación**

Es un factor importante en el desarrollo del desempeño docente como para todo profesional, ya que un docente desmotivado no tendrá la misma aptitud para lograr sus objetivos que uno que ese encuentre totalmente motivado, y al mismo tiempo generará desmotivación en el proceso de aprendizaje de los alumnos. Por ello es necesario tener en cuenta factores que dañen la motivación del docente, tales como: la estabilidad laboral, el salario emocional, mal clima laboral, falta de condiciones de infraestructura, etc.

- **Relación alumno-docente**

Este factor dependerá principalmente del docente, ya que es él, quien debe de propiciar una relación cordial con el alumno, el cual no solo se verá en el respeto mutuo,

sino entender y ayudar al alumno en situaciones personales o académicos. Por consiguiente, la calidad de nuestra relación con los estudiantes dependerá solamente de nuestras actitudes (Moya, 2010).

- **El Clima Laboral**

Este integra las características y percepciones individuales y sociales de un determinado ambiente de trabajo, y que de alguna manera influyen en los miembros de la organización, originando en ellos principalmente un bajo rendimiento laboral. En el caso de los docentes, la realidad institucional es la misma, en algunas oportunidades se percibe que entre los docentes no se da un trabajo en equipo, falta de compañerismo, etc.; por consiguiente, origina muchas veces que el docente no tenga la misma predisposición en su labor.

- **El uso de medios tecnológicos**

Hoy en día, vivimos en una era totalmente tecnológica, en el cual el uso de los medios tecnológicos se encuentra inmersos en el accionar cotidiano de los estudiantes. Sin embargo, para algunos docentes es dificultoso hacer uso de estas nuevas tecnologías, como para otros que se encuentran capacitados, les es imprescindible para desarrollar un mejor desempeño en las aulas; ya que ello, les va a permitir un mejor desenvolvimiento en las aulas en donde los alumnos serán los mayores beneficiarios.

### **Campos de acción del Desempeño del Docente**

Si bien es cierto, el campo de acción principal del docente son las aulas, sin embargo; también es necesario considerar los otros campos de acción necesarios para la formación integral de los estudiantes. Es así, que Montenegro (2003) refiere que el ejercicio profesional de los docentes se puede dividir en cuatro niveles: la acción del docente sobre sí mismo, la que desarrolla en las aulas u otros espacios académicos, a nivel institucional y comunidad.

- **La acción del docente sobre sí mismo**

Se refiere a la labor que desarrolla el docente está relacionado con la preparación y actualización constante de sus conocimientos, que van a permitirle un adecuado

ejercicio de su profesión. Además, de ejercer un equilibrio y organización con su vida personal, para con la finalidad de que no influya en su desempeño laboral.

- **La acción del docente en las aulas**

Es el principal campo de acción del docente, en donde va a desarrollar su función principal, brindar conocimientos y ayudar a desarrollar las capacidades y aprendizajes necesarios para que el estudiante pueda ser competitivo en el mercado laboral. Este accionar requiere que el docente desarrolle un proceso ordenado de planificación, ejecución y seguimiento de aquellas acciones y actividades académicas, con la finalidad que el estudiante pueda interiorizarlos y ponerlos en práctica.

- **La acción del docente a nivel institucional**

Es parte de la labor del docente, ser parte de la misión de la institución; es decir, ser formador de futuros profesionales de calidad, además, de la generación de conocimientos e innovación a través de la investigación en favor de la institución y de los estudiantes, y en el desarrollo de las mejoras de los programas educativos.

- **La acción del docente a nivel comunidad**

En donde el docente debe propiciar espacios de involucramiento de los estudiantes con su entorno social, con la finalidad de aplicar los conocimientos aprendidos a favor del desarrollo social, a través del planteamiento de programas, actividades o proyectos que permitan mejorar de la calidad de vida de la población.

### **Dimensiones del Desempeño del Docente**

Si bien es cierto existe diversas propuestas de las dimensiones que debe de tenerse en cuenta para validar el adecuado desempeño del docente. Sin embargo, para la presente investigación se ha optado por la propuesta de Rivero J. (2003), la cual hace mención que el desempeño docente debe evaluarse bajo cuatro dimensiones: Personal, Pedagógica, institucional y social, con la finalidad de conocer si nuestros docentes están en la capacidad de formar profesionales que puedan afrontar el contexto dinámico de nuestro país, además de contar con el perfil de formación de nuestros futuros docentes. Sin embargo, para nuestra investigación tomaremos solo tres de las dimensiones que propone Rivero porque están más alineados en el perfil profesional de nuestra población de estudio:

- **Dimensión personal**

La dimensión personal considera aspectos de la persona, que van a permitirle al docente un adecuado desarrollo profesional dentro de una organización. Es así, que examinar esta dimensión, significa apreciar al docente como una persona con potencialidades, limitaciones y que constantemente debe de asumir retos para una mejora personal y profesional. Asimismo, esta dimensión toma en cuenta la relación que genera el docente con los otros, en donde debe de desarrollar ciertas habilidades sociales y actitudes como: capacidad de comunicación, empatía, flexibilidad, madurez y tolerancia; que le permitan una convivencia adecuada con los estudiantes, colegas, padres de familia, directivos, etc., durante su ejercicio profesional.

- **Dimensión pedagógica**

La dimensión pedagógica está referida a las mayores demandas y exigencias del ejercicio profesional del docente; es decir, se refiere al dominio del conocimiento sobre su materia o disciplina, el uso de estrategias metodológicas, mecanismos de evaluación de los aprendizajes, desarrollo de proyectos, adecuar ambientes de aprendizaje y utilizar de manera eficiente y eficaz medios, materiales y recursos didácticos.

Asimismo, se refiere a la utilización de aquellas habilidades personales, para contribuir a un adecuado clima en las aulas, que permita la adecuada relación docente - alumno y entre alumnos, con la finalidad de propiciar un espacio saludable donde se desarrolle un proceso educativo pertinente.

- **Dimensión social**

La dimensión social hace referencia a que el desarrollo del profesional del docente, debe incluir su participación con la comunidad desde diversos ámbitos: local, regional y nacional. Esta dinámica supone un proceso de retroalimentación en la medida que el docente contextualiza y transfiere su trabajo en al aula a sus estudiantes con una visión no segmentada, sino que contemple una visión integral de los aprendizajes. La dimensión social considera, además, que el docente debe propiciar oportunidades para que los estudiantes utilicen sus conocimientos en la solución de problemas reales con una actitud crítica y reflexiva, en donde se promueva y oriente el desarrollo de proyectos, actividades e investigación en favor de la sociedad.

## **Evaluación del Desempeño Docente**

El proceso de evaluación del desempeño docente, es un punto importante en el sistema educativo y que se da únicamente dentro de las organizaciones educativas, en el cual se va identificar aquellas falencias del docente, que no están permitiendo la adecuada formación de los estudiantes. Sin embargo, la evaluación del desempeño docente, debe de tener una mirada positiva en vez de negativa, es decir, no fomentar algún temor en los docentes, propiciar efectos en el clima organizacional, ni mucho menos algún recelo y competencias entre docentes; sino más bien debe de ser una forma de reflexión sobre el desarrollo y el ejercicio de la práctica educativa y del mejoramiento del perfil adecuado y necesario para el desarrollo de los futuros profesionales.

Hoy en día, las evaluaciones del desempeño docente se están fomentando con mayor frecuencia, debido al sistema de supervisión que maneja el estado peruano, la SINEACE; que de alguna manera está impulsando la mayor preparación de los docentes en su ejercicio profesional. Si bien es cierto estas evaluaciones de los docentes en algunas instituciones solamente se están dando a nivel de directores a docentes o entre docentes, sin embargo; es necesario que los estudiantes sean partícipes de esta evaluación, pues son ellos los principales usuarios del servicio educativo.

Para ello, es necesario que los estudiantes evalúen de una manera objetiva que permita así contribuir a tener resultados reales del quehacer profesional de los docentes en las aulas. Por consiguiente, la evaluación del desempeño docente como se refiere Sánchez (2013) debe ser visto como un espacio y mecanismo de reflexión, con la finalidad de mejorar las prácticas en favor del sistema educativo y de identificar el perfil profesional de educador, pero que previo a ello, es necesario una adecuada transmisión de información e interiorización de dicho proceso, para que esta sea entendida y situada adecuadamente, con la finalidad de realzar y optimizar el nivel del desempeño de los docentes.

Para finalizar con el marco teórico resumiremos la forma en como se relacionan ambas variables sujeto de estudio:

Respetando “las formas y diferencias de contextos sociales muy diversos, muchos autores consideran que el papel del desempeño docente y la calidad educativa no es otro que el de

servir de mecanismo de contención y/o palanca del desarrollo social que sirven en tanto se pueda obtener efectos determinados a través de los procesos de enseñanza aprendizaje, tal cual lo señala la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico” (OCDE, 2011).

El “desempeño docente como calidad educativa son considerados áreas de trabajo prioritarios en todos los procesos evaluativos y en todos los contextos nacionales e internacionales, pues existe una necesidad mundial de aumentar, a nivel de discurso político mediático, la calidad y competitividad de estos componentes del trabajo educativo, sea por necesidad real interna o por marcar el paso en los objetivos de rentabilidad de las políticas educativas a mediano y largo plazo” (UNESCO, 2019).

Organismos internacionales como la UNESCO y la ORELAC, poco o nada pueden hacer al respecto, solo se limitan a exigir la participación de expertos calificados para investigar estos procesos con el objeto que la investigación se transforme en la herramienta principal para la planificación y mejoramiento de estrategias de desarrollo educativo y especialmente de los procesos de enseñanza aprendizaje” (Darling-Hammond, 2012).

Hasta hace unas décadas atrás la magnitud del problema no era tanto el retraso temporal sino educativo, caracterizado por estar desfasado completamente del avance y desarrollo de las ciencias y técnicas de la información y el conocimiento. El retraso del desempeño docente y calidad educativa estaba estimado entre 20 a 25% al año 2000, hoy se estima dicho retraso entre 40 a 55% en países como el nuestro, a diferencia de lo que sucedió hace solo unas décadas atrás” (OCDE, 2016).

El Ministerio de educación (2016a; 2016b) encontró evidencia sobre la relación directa entre la existencia de servicios básicos adecuados, el acceso a servicios de biblioteca virtual, laboratorios de computación y ciencias, con el desempeño docente y la calidad educativa percibida por los usuarios de los servicios. Consecuentemente recomendaron proporcionar entornos educativos que permitan mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje.

Desde esta última perspectiva, la calidad educativa debe verse como parte de un trabajo educativo multicultural. La calidad educativa debe ser fiable y responsable, por ejemplo, en la medida que nuestra acción pueda incrementar las innovaciones necesarias para una mejor



capacitación curricular en procesos cognitivos y capacitación humanística (Capelleras y Veciana, 2004).

## **2.3. Investigaciones relacionadas con el estudio**

### **2.3.1. Investigaciones nacionales**

Redhead (2015), realiza la investigación *“Calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo, en el año 2013”*. Esta investigación utilizó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo, el cual fue aplicado a 317 clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Dicha investigación demostró que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo.

Gómez (2015), presento un trabajo de investigación enfocado en la *“Gestión del compromiso institucional y el desempeño docente del profesorado de la universidad peruana Los Andes”* en la universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Esta investigación tuvo como objetivo demostrar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño docente en la Universidad Peruana Los Andes (UPLA) durante el semestre 2015-1. Tuvo como muestra a 200 estudiantes, a los cuales se les aplicó el Cuestionario de Compromiso Organizacional y la Escala de Evaluación del Desempeño Docente. Los resultados obtenidos en esta investigación, sugieren que hay suficiente evidencia empírica para afirmar la existencia de una correlación directa y significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño docente, así como para apuntalar las correlaciones positivas y significativas entre las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, normativo y continuidad) y el desempeño docente.

Huillca (2015), realiza el estudio sobre *“Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico”* en la universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación tenía como objetivo establecer la relación que existe entre el liderazgo

transformacional y el desempeño docente según la percepción de los estudiantes de la especialidad de Ciencias Histórico Sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico. La muestra estuvo constituida por 49 estudiantes que cursaban el V, VII y IX ciclo de la carrera de educación. A los cuales se les aplico el cuestionario respectivo por cada una de las ambas variables de estudio. La investigación concluyo que existe suficiente evidencia empírica para decir que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente con el desempeño docente en cada una de sus dimensiones, según la percepción de los estudiantes de la especialidad de Ciencias Histórico Sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico. Por lo que se puede concluir que a una mejor percepción del liderazgo transformacional se puede encontrar una mejor percepción de desempeño docente.

### **2.3.2. Investigaciones internacionales**

Basantes (2017), presenta una investigación “*Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*”. Esta investigación tuvo como muestra 819 participantes y cuyo fin era establecer el grado de influencia del Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador. La investigación concluyó que el Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos es efectiva e influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad, por lo cual se recomienda su aplicación.

Molina (2015), realizó la investigación “*Acompañamiento Pedagógico y Desempeño de los docentes noveles en los departamentos de Física y Tecnología Educativa de la facultad de Educación e Idiomas*”. La investigación fue aplicada a 52 personas entre docentes, estudiantes, coordinadores y directores, y se obtuvo como producto de la investigación que en los departamentos de Física y Tecnología Educativa los docentes noveles no están satisfechos con el acompañamiento pedagógico que se realiza, por ende, consideran de especial urgencia un plan de acompañamiento que

potencie el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas como profesional. Además, los docentes noveles no reconocen la importancia del acompañamiento para el intercambio de experiencia entre los acompañantes y los acompañados, al mismo tiempo identificaron el verdadero fin del acompañamiento el cual es brindar procesos de evaluación con fines de mejorar de su desempeño como docente y el logro de la calidad en el proceso enseñanza aprendizaje.

Betancourt (2009), presentó la investigación “*Procedimiento para la Evaluación de la Calidad Percibida del servicio Educativo de pregrado en la facultad de Ciencias Económicas del centro universitario de las Tunas – Cuba*”. Esta investigación estuvo dirigida a diseñar un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio educativo desde una perspectiva de orientación al cliente, tomando como referentes teóricos el modelo de evaluación de la calidad de servicio SERVPERF, complementado con el Método del Incidente Crítico y el Análisis Importancia Desempeño. La validación a que se sometió el procedimiento propuesto, evidencia su pertinencia para contribuir a minimizar las insuficiencias en la gestión de la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Económicas, y con ello la obtención de resultados coherentes con su misión.

Ramos (2005), realizó el estudio “*Compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del Programa Universitario de inglés en la Universidad de Colima*”. Dicha investigación tenía como objetivo establecer la relación que existe entre las tres dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño docente. La información se recolectó a través de un cuestionario aplicado a 42 profesores de inglés, de la mencionada Universidad pertenecientes al Programa Universitario de inglés, quienes al momento de la aplicación trabajaban en bachillerato y facultades ubicados en el campus Colima. Los resultados afirmaron que existía una correlación positiva entre compromiso organizacional y desempeño docente.

#### **2.4. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio**

#### 2.4.1. Estructura teórica y científica que sustenta la variable calidad de servicio educativo

La presente investigación se respaldó en el modelo de Cronin y Taylor (1992), quienes dicen “*la calidad de servicio educativo es el juicio de valor que el estudiante va asignar al servicio que brinda una determinada institución educativa, en base a su percepción y propia experiencia.*”.

Las dimensiones definidas por Cronin y Taylor (1992) son:

- **Tangibilidad:** Hace referencia al aspecto de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicación.
- **Fiabilidad:** La cual se refiere a la habilidad de desempeñar el servicio de manera adecuada.
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno.
- **Seguridad:** En donde se toman en cuenta el conocimiento, la actitud de los empleados y su habilidad de transmitir confianza hacia el usuario de servicio.
- **Empatía:** La cual hace referencia a la capacidad de sentir y comprender las emociones de los otros.
- **Instrumentalización:** Hace referencia al uso de herramientas adecuadas en el proceso de aprendizaje.

Hoy en día que las organizaciones buscan el mayor estándar de calidad de sus servicios, no es una temática desconocida; sino más bien algo constante que se da en las organizaciones para poder competir con otras de su rubro, pero

sobre todo poder canalizar y fidelizar a sus clientes o usuarios con la finalidad de incrementar sus ventas o ganancias.

Sin embargo, si se enfoca en las organizaciones educativas, sobre todo en las de nivel superior como son las universidades públicas o privadas, éstas también compiten entre sí, para poder captar, mantener y fidelizar a su principal usuario, es decir; “los estudiantes”. Para ello, es necesario que la universidad tenga claro sus lineamientos y políticas administrativas y académicas que contribuyan a brindar un servicio educativo de calidad, ya que estas serán las direccionales para lograr una gestión de calidad en la institución.

En relación a la institución en estudio se está direccionando en lograr un servicio educativo con calidad, el cual está establecido en su Plan Estratégico Institucional 2012-2021, compuesto por lineamientos que buscan garantizar un modelo educativo cimentado en la búsqueda del conocimiento, acorde con las mega tendencias, la realidad y el desarrollo nacional, con única finalidad de garantizar la calidad en la formación de profesionales integrales, con valores y respetuosos de la diversidad cultural.

Dicha política de alguna manera está establecida en la misión de la universidad y que, a partir de ella, las diversas Escuelas Académicas profesionales de la institución y sobre todo la que es parte de la investigación la tiene establecida en su misión “Formar profesionales de alto nivel científico, tecnológico, y humanísticos conocedores de la realidad social, nacional e internacional; identificados con las necesidades y el desarrollo del país. Capaces de investigar la realidad social objeto de su intervención profesional, analizar, diseñar y ejecutar políticas, programas, y proyectos sociales; críticos, proactivos, solidarios y con respecto a los derechos humanos y justicia social”.

Si bien es cierto las universidades como toda organización se basan en lineamientos y políticas para su dirección, sin embargo, muchas veces estas no se cumplen, Es por ello, necesario en el caso de las universidades la

opinión, la percepción y el valor que el estudiante pueda tener sobre los servicios educativos, ya que serán una fuente verídica de evaluación de aquellos servicios que van influir en su formación profesional, por ejemplo: si los docentes se encuentran preparados y capacitados en sus temática de estudios, la capacidad de la biblioteca, la actitud que pueden tener los docentes, la capacidad de respuesta del personal administrativo, etc. (Romainville, 1999)

Además, al referirse de tener un servicio educativo de calidad, se tiene que tomarlo como un todo, es decir; aquellas actividades que se desarrollan en los campus universitarios con la finalidad de favorecer el desarrollo integral de los estudiantes, lo cual incluye el servicio de calidad que el docente brinde en las aulas universitarias, como de aquellas actividades de apoyo que van a permitir dar soporte al desarrollo académico de los estudiantes y a la labor de los docentes como: las bibliotecas, laboratorios de cómputo, secretaria académica, departamento docente. (Capellares, 2001)

Es así, que a pesar de tener una mirada global de los servicios que brindan las organizaciones educativas, se tiene que tener presente que el principal agente que brinda el servicio más importante y la razón de ser de estas organizaciones, son los docentes (Bürgi y Peralta, 2011), ya que son ellos, los que imparten los conocimientos, habilidades que permitan el desarrollo de los estudiantes, para que de esa manera sean competitivos en el futuro mercado laboral y, además, de brindar su aporte social desde su profesión hacia con la sociedad.

### **Modelo Tridimensional de calidad de servicio (2001)**

Este modelo tridimensional de calidad de servicio fue desarrollado por Brady y Cronin en el 2001, la cual se basa también en las percepciones de los usuarios de servicios. Estos modelos definen la calidad de los servicios través de tres dimensiones: la calidad de interacción, del entorno y de resultado. La calidad de interacción nos permitirá conocer las actitudes de las personas que

brinden el servicio, el comportamiento entre el proveedor del servicio y el usuario, además de la formación de los profesionales que ofrecen el servicio. Por otro lado, la calidad del entorno identificará la influencia del entorno físico, ambientales y de factores sociales que no permitirá a la organización que brinda un adecuado servicio. Y finalmente, la calidad de Resultado, que se refiere directamente al servicio final que recibirá el usuario y/o beneficiario (Calabuig, Molina y Núñez (2012)

### **Modelo de Grönroos (1984)**

Este modelo propone que la calidad del servicio será evaluada por parte del usuario, a través de tres aspectos: la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen. Al referirse a la calidad técnica hace referencia objetivamente al servicio en sí que ha recibido el usuario. Asimismo, la calidad funcional enfocado directamente a la forma, actitud que tiene la persona para brindar el servicio y la imagen que tiene el usuario sobre la organización que brinda el servicio, ya sea a través de su propia experiencia o por la información que la misma organización haya difundido.

### **Enfoques de la calidad en el ámbito educativo**

Diferentes autores como Ospina, Cayetano y Giraldo (como se citó en Duque y Chaparro, 2012) hacen referencia que hay diferentes enfoques, para percibir la calidad en el ámbito educativo, los cuales” destacan:

- **Calidad como prestigio – excelencia:** Este enfoque hace referencia que la calidad educativa será concebida en base al prestigio que goce la institución académica, lo cual dependerá del reconocimiento que la diferencie de los demás.
- **Calidad en función de los recursos:** Este enfoque tiene que ver con la eficiencia de los recursos físicos, económicos y humanos.

- **Calidad como perfección o mérito:** Este enfoque se basa que la calidad educativa se logrará, si la institución alcanza la perfección en el proceso y en el resultado de la educación.
- **Calidad como aptitud para satisfacer las necesidades de los destinatarios o clientes:** Este enfoque se basa en la calidad educativa en base a la satisfacción de los diferentes actores o agentes involucrados en el proceso educativo.

#### **2.4.2. Estructura teórica y científica que sustenta la variable desempeño docente**

La variable desempeño docente se respaldó en el modelo de Rivero (2003) quien considera que desempeño docente dependerá de diferentes factores, tales como: su capacidad profesional, la predisposición personal que tenga y la responsabilidad social, todo ello con la finalidad de promover en los estudiantes aprendizajes, competencias y habilidades que le permitan desarrollarse en el contexto social.

Las dimensiones del desempeño laboral según Rivero (2003), son las siguientes:

##### **Dimensión personal:**

La dimensión personal considera aspectos de la persona, que van a permitirle al docente un adecuado desarrollo profesional dentro de una organización. Es así, que examinar esta dimensión, significa apreciar al docente como una persona con potencialidades, limitaciones y que constantemente debe de asumir retos para una mejora personal y profesional. Asimismo, esta dimensión toma en cuenta la relación que genera el docente con los otros, en donde debe de desarrollar ciertas habilidades sociales y actitudes como: capacidad de comunicación, empatía, flexibilidad, madurez y tolerancia; que le permitan una



convivencia adecuada con los estudiantes, colegas, padres de familia, directivos, etc., durante su ejercicio profesional. (Rivero, 2003)

Establece relaciones de empatía con el grupo, expresa sus opiniones y sentimientos sin agredir a otros, se preocupa en aclarar sus reacciones y opiniones para evitar interpretaciones equívocas, reacciona positivamente ante la crítica constructiva, disfruta de su trabajo en clase, expresa su reconocimiento hacia el trabajo y el logro de los otros, se esfuerza por comprender las posibles motivaciones y sentimientos de los demás y respeta los derechos de los otros.

### **Dimensión pedagógica:**

La dimensión pedagógica está referida a las mayores demandas y exigencias del ejercicio profesional del docente; es decir, se refiere al dominio del conocimiento sobre su materia o disciplina, el uso de estrategias metodológicas, mecanismos de evaluación de los aprendizajes, desarrollo de proyectos, adecuar ambientes de aprendizaje y utilizar de manera eficiente y eficaz medios, materiales y recursos didácticos. (Rivero, 2003)

Asimismo, se refiere a la utilización de aquellas habilidades personales, para contribuir a un adecuado clima en las aulas, que permita la adecuada relación docente - alumno y entre alumnos, con la finalidad de propiciar un espacio saludable donde se desarrolle un proceso educativo pertinente.

Utiliza diversas estrategias, métodos, medios y materiales, estimula la reflexión sobre la manera en que aprendo, orienta mi aprendizaje con novedosas propuestas de trabajo, identifica y valora las experiencias y diversidad de saberes, da pautas claras y con la secuencia adecuada para orientar mis aprendizajes, promueve el conflicto cognitivo en base a situaciones problema, felicita los logros alcanzados y me anima a

perseverar, identifica experiencias y situaciones de la vida cotidiana para convertirlas en experiencias de aprendizaje.

### **Dimensión social:**

La dimensión social hace referencia a que el desarrollo del profesional del docente, debe incluir su participación con la comunidad desde diversos ámbitos: local, regional y nacional. Esta dinámica supone un proceso de retroalimentación en la medida que el docente contextualiza y transfiere su trabajo en al aula a sus estudiantes con una visión no segmentada, sino que contemple una visión integral de los aprendizajes. La dimensión social considera, además, que el docente debe propiciar oportunidades para que los estudiantes utilicen sus conocimientos en la solución de problemas reales con una actitud crítica y reflexiva, en donde se promueva y oriente el desarrollo de proyectos, actividades e investigación en favor de la sociedad. (Rivero, 2003)

Demuestra conocimiento actualizado y comprensión de la realidad, incorpora acontecimientos locales y nacionales significativos en su clase, me anima a comprometerme con proyectos que impulsen el desarrollo local y nacional, orienta el desarrollo de la asignatura a través de proyectos sociales, fomenta el trabajo colaborativo reconociendo mi aporte, impulsa de forma individual o grupal proyectos de investigación e innovación social, se mantiene informado sobre la situación económica, social, política y cultural de la comunidad, favorece en mí la actitud crítica y reflexiva sobre mi entorno.

### **Campos de acción del desempeño del docente**

Si bien es cierto, el campo de acción principal del docente son las aulas, sin embargo; también es necesario considerar los otros campos de acción necesarios para la formación integral de los estudiantes. Es así, que Montenegro (2003) refiere que el ejercicio profesional de los docentes se

puede dividirse en cuatro niveles: la acción del docente sobre sí mismo, la que desarrolla en las aulas u otros espacios académicos, a nivel institucional y comunidad.

- **La acción del docente sobre sí mismo**

Se refiere a la labor que desarrolla el docente está relacionado con la preparación y actualización constante de sus conocimientos, que van a permitirle un adecuado ejercicio de su profesión. Además, de ejercer un equilibrio y organización con su vida personal, para con la finalidad de que no influya en su desempeño laboral. (Montenegro, 2013)

- **La acción del docente en las aulas**

Es el principal campo de acción del docente, en donde va a desarrollar su función principal, brindar conocimientos y ayudar a desarrollar las capacidades y aprendizajes necesarios para que el estudiante pueda ser competitivo en el mercado laboral. Este accionar requiere que el docente desarrolle un proceso ordenado de planificación, ejecución y seguimiento de aquellas acciones y actividades académicas, con la finalidad que el estudiante pueda interiorizarlos y ponerlos en práctica. (Montenegro, 2013)

- **La acción del docente a nivel institucional**

Es parte de la labor del docente, ser parte de la misión de la institución; es decir, ser formador de futuros profesionales de calidad, además, de la generación de conocimientos e innovación a través de la investigación en favor de la institución y de los estudiantes, y en el desarrollo de las mejoras de los programas educativos. (Montenegro, 2013)

- **La acción del docente a nivel comunidad**

En donde el docente debe propiciar espacios de involucramiento de los estudiantes con su entorno social, con la finalidad de aplicar los

conocimientos aprendidos a favor del desarrollo social, a través del planteamiento de programas, actividades o proyectos que permitan mejorar de la calidad de vida de la población. (Montenegro, 2013)

## 2.5. Definición de términos básicos

**Calidad del servicio educativo** Es el valor que el estudiante va asignar al servicio que brinda una determinada institución educativa, en base a su percepción y propia experiencia. (Martínez, 2016)

**Desempeño docente** Ejercicio profesional que realiza el docente a través, de la trasmisión de conocimientos, aprendizajes, desarrollo de habilidades en sus diferentes campos de acción: aula, institución y comunidad, mediante una acción reflexiva e involucramiento del estudiante. (Savater, 2012)

**Dimensión capacidad de respuesta**, Se refiere a la buena disposición y apoyo que se tiene con la finalidad de brindar un servicio oportuno. (Savater, 2012)

**Dimensión empatía** Hace referencia a la capacidad de sentir y comprender las emociones, necesidades de los usuarios; al momento de brindar un servicio. (Savater, 2012)

**Dimensión fiabilidad** Hace referencia a la habilidad de desempeñar un servicio de manera adecuada. (Docente, personal administrativo, organización). (Savater, 2012)

**Dimensión instrumentalización** Consiste en evaluar si las herramientas que se utilizan son los más adecuados al momento de brindar un servicio. (Savater, 2012)

**Dimensión personal** Considera aquellas habilidades blandas y sociales que debe de desarrollar el docente como: autodeterminación, comunicación,

empatía, flexibilidad, tolerancia, etc.; que favorezcan al docente en su trabajo diario. (Savater, 2012)

**Dimensión pedagógica** Hace referencia al dominio del docente en conocimientos, estrategias metodológicas, evaluación del aprendizaje y la capacitación que debe de desarrollar, para una adecuada formación de los estudiantes. (Savater, 2012)

**Dimensión social** Se refiere a que el docente promueve en los estudiantes el conocimiento de la realidad y a partir de ello orienta el desarrollo de proyectos con influencia en su realidad inmediata, la comunidad. (Savater, 2012)

**Dimensión seguridad** Hace referencia al conocimiento, la actitud de las personas y su habilidad de transmitir al momento de brindar un servicio. (Martínez, 2016)

**Dimensión tangibilidad** Se refiere a la parte arquitectónica donde se brinda el servicio (campus, aulas, laboratorios, etc.) (Martínez, 2016)

**Docente** Es aquel individuo que se dedica a enseñar o que realiza acciones referentes a la enseñanza. Es decir, es la persona que imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte. (Savater, 2012)

**Estudiante** Es aquella persona que recibe los servicios que brindan las organizaciones educativas. (Martínez, 2016)

**Expectativa** Las expectativas se crean a partir de varias fuentes de información, las expectativas de resultado son también creencias y consisten en una estimación que se lleva a cabo para determinar si una conducta producirá un resultado específico. (Bandura, 1984)

**Percepción** Se refiere a la imagen mental que formamos, con ayuda de las experiencias y de las necesidades, como resultados de un proceso de selección e interpretación de las impresiones o emociones. (Blanco, 2008)

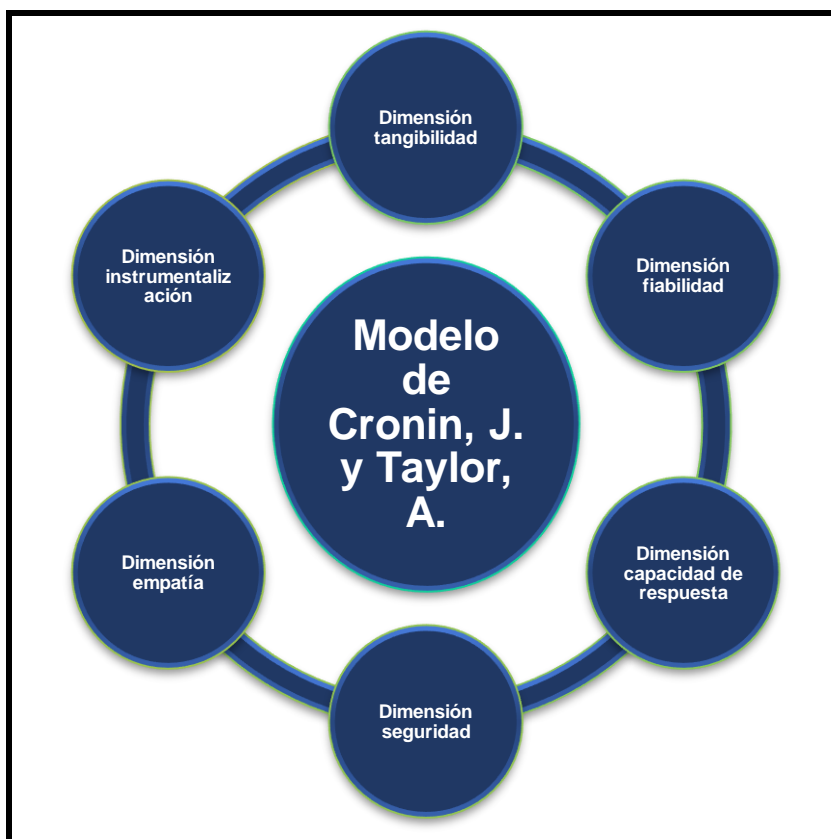
## 2.6. Fundamentos teóricos y/o mapa conceptual de la teoría que sustenta el estudio

### 2.6.1. Modelo de Cronin, J. y Taylor, A. (1992) – calidad de servicio educativo

Cronin y Taylor (1992), identificaron las siguientes dimensiones de calidad de servicio educativo:

Figura 1

*Modelo de Cronin y Taylor*



Fuente. Cronin, J. & Taylor, A. (1994) Servperf versus ServQual: reconciling performance-based and perceptions minus expectations measurement of service quality, in: Journal of Marketing, 58, 125-131.

El modelo de Cronin y Taylor (1992), quienes dicen “*la calidad de servicio educativo es el juicio de valor que el estudiante va asignar al servicio que brinda una determinada institución educativa, en base a su percepción y propia experiencia.*”.

Las dimensiones definidas por Cronin y Taylor (1992) son:

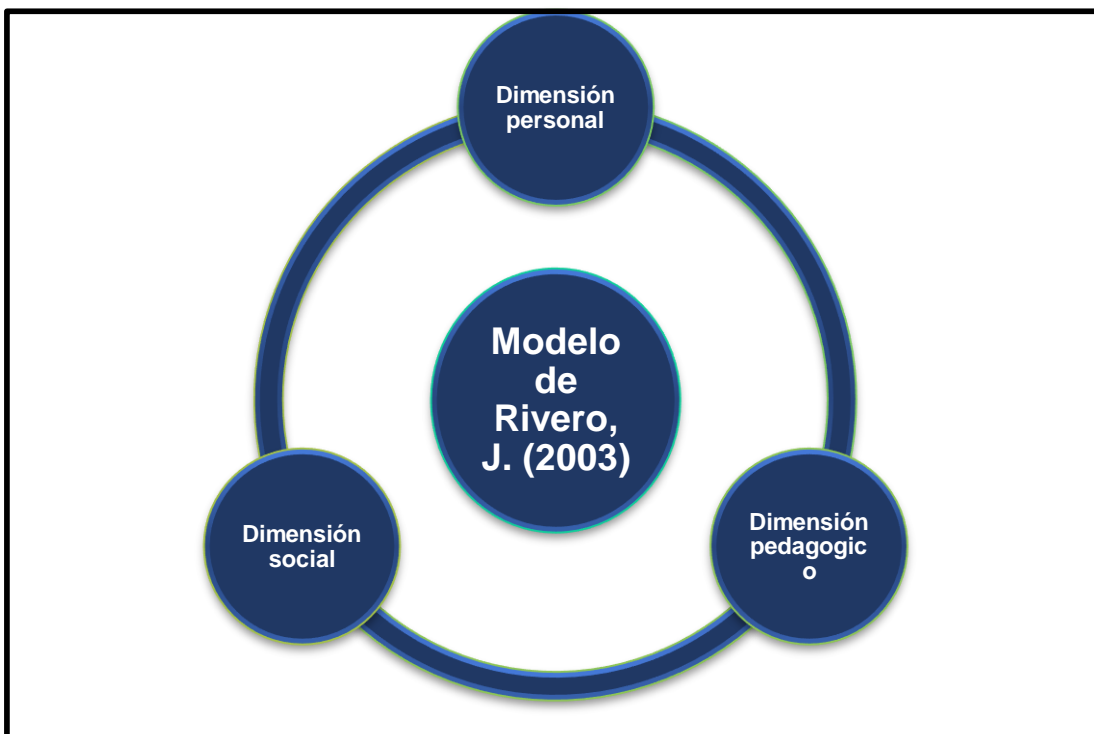
- **Tangibilidad:** Hace referencia al aspecto de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicación.
- **Fiabilidad:** La cual se refiere a la habilidad de desempeñar el servicio de manera adecuada.
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno.
- **Seguridad:** En donde se toman en cuenta el conocimiento, la actitud de los empleados y su habilidad de transmitir confianza hacia el usuario de servicio.
- **Empatía:** La cual hace referencia a la capacidad de sentir y comprender las emociones de los otros.
- **Instrumentalización:** Hace referencia al uso de herramientas adecuadas en el proceso de aprendizaje.

### 2.6.2. Modelo de Rivero, J. (2003) – desempeño docente

Rivero (2003), identificó las siguientes dimensiones del desempeño docente:

Figura 2

*Modelo de Rivero (2003)*



Fuente. Rivero (2003). Propuesta nueva Docencia en el Perú. Lima, Perú: Ministerio de Educación.

El modelo de Rivero (2003) quien considera que desempeño docente dependerá de diferentes factores, tales como: su capacidad profesional, la predisposición personal que tenga y la responsabilidad social, todo ello con la finalidad de promover en los estudiantes aprendizajes, competencias y habilidades que le permitan desarrollarse en el contexto social.

Las dimensiones del desempeño laboral según Rivero (2003), son las siguientes:

#### **Dimensión personal:**

La dimensión personal considera aspectos de la persona, que van a permitirle al docente un adecuado desarrollo profesional dentro de una organización. Es así, que examinar esta dimensión, significa apreciar al docente como una persona con potencialidades, limitaciones y que constantemente debe de asumir retos para una mejora personal y profesional. Asimismo, esta dimensión toma en cuenta la relación que genera el docente con los otros, en donde debe de desarrollar ciertas habilidades sociales y actitudes como:



capacidad de comunicación, empatía, flexibilidad, madurez y tolerancia; que le permitan una convivencia adecuada con los estudiantes, colegas, padres de familia, directivos, etc., durante su ejercicio profesional. (Rivero, 2003)

### **Dimensión pedagógica:**

La dimensión pedagógica está referida a las mayores demandas y exigencias del ejercicio profesional del docente; es decir, se refiere al dominio del conocimiento sobre su materia o disciplina, el uso de estrategias metodológicas, mecanismos de evaluación de los aprendizajes, desarrollo de proyectos, adecuar ambientes de aprendizaje y utilizar de manera eficiente y eficaz medios, materiales y recursos didácticos. (Rivero, 2003)

Utiliza diversas estrategias, métodos, medios y materiales, estimula la reflexión sobre la manera en que aprendo, orienta mi aprendizaje con novedosas propuestas de trabajo, identifica y valora las experiencias y diversidad de saberes, da pautas claras y con la secuencia adecuada para orientar mis aprendizajes, promueve el conflicto cognitivo en base a situaciones problema, felicita los logros alcanzados y me anima a perseverar, identifica experiencias y situaciones de la vida cotidiana para convertirlas en experiencias de aprendizaje. (Rivero, 2003)

### **Dimensión social:**

La dimensión social hace referencia a que el desarrollo del profesional del docente, debe incluir su participación con la comunidad desde diversos ámbitos: local, regional y nacional. Esta dinámica supone un proceso de retroalimentación en la medida que el docente contextualiza y transfiere su trabajo en el aula a sus estudiantes con una visión no segmentada, sino que contemple una visión integral de los aprendizajes. La dimensión social considera, además, que el docente debe propiciar oportunidades para que los estudiantes utilicen sus conocimientos en la solución de problemas reales con una actitud crítica y reflexiva, en donde se promueva y oriente el desarrollo

de proyectos, actividades e investigación en favor de la sociedad. (Rivero, 2003)

Demuestra conocimiento actualizado y comprensión de la realidad, incorpora acontecimientos locales y nacionales significativos en su clase, me anima a comprometerme con proyectos que impulsen el desarrollo local y nacional, orienta el desarrollo de la asignatura a través de proyectos sociales, fomenta el trabajo colaborativo reconociendo mi aporte, impulsa de forma individual o grupal proyectos de investigación e innovación social, se mantiene informado sobre la situación económica, social, política y cultural de la comunidad, favorece en mí la actitud crítica y reflexiva sobre mi entorno. (Rivero, 2003)

### **2.6.3. Teoría de la percepción de Gestalt (siglo XX)**

El concepto de percepción encontró en la teoría de la Gestalt uno de los más importantes esfuerzos de explicación.

El movimiento Gestalt, para poder explicar la percepción, debió realizar una profunda revisión filosófica de los supuestos científicos con base en los cuales se la definía y abordaba. Realizó una severa crítica al movimiento empirista-asociacionista, y propuso estructurar un nuevo modelo de abordaje conceptual asumiendo la percepción como un proceso de formación de representaciones mentales. Planteó igualmente que es función de la percepción realizar abstracciones a través de las cualidades que definen lo esencial de la realidad externa.

El principal producto de su trabajo experimental son las leyes de la percepción, las cuales se encargan de describir los criterios con base en los cuales el aparato perceptual selecciona información relevante, la agrupa dentro de la mayor armonía posible (pregnancia) y genera representaciones mentales.

La percepción, según la Gestalt, no está sometida a la información proveniente de los órganos sensoriales, sino que es la encargada de regular y modular la sensorialidad. El hecho de recibir de manera indiscriminada datos de la realidad implicaría una constante perplejidad en el sujeto, quien tendría que estar volcado sobre el inmenso volumen de estímulos que ofrece el contacto con el ambiente.

Gestalt definió la percepción como una tendencia al orden mental. Inicialmente, la percepción determina la entrada de información; y, en segundo lugar, garantiza que la información retomada del ambiente permita la formación de abstracciones (juicios, categorías, conceptos, etc.).

## **2.7. Hipótesis**

### **2.7.1. Hipótesis general**

*HG-*. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.

### **2.7.2. Hipótesis específicas**

*H1-*. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión tangibilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.

*H2-*. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión fiabilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.

*H3-*. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión capacidad de respuesta y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.

*H4-*. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión seguridad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.

*H5-*. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión empatía y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.

*H6-*. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión instrumentalización y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad pública del distrito de Lima.

## **2.8. Variables**

V1: Calidad de servicio educativo

Respecto a la calidad de servicio educativo, Savater (2012) refirió que: “la calidad en la educación, describe la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un proceso educativo determinado en mérito de algo o alguien un rasgo o atributo asociado con la excelencia a partir de estrategias que se ofrecen para producir bienes y servicios que satisfacen a los clientes”.

Es decir, la calidad puede describir cualidades intrínsecas, así como, resultados de procesos productivos o servicios según el grado de satisfacción de expectativas y aspiraciones. En consecuencia, en el presente estudio se asume que la calidad en la educación representa una necesidad, un gran desafío y un compromiso que debemos asumir como parte de nuestra vida cotidiana, ya que la sociedad exige mejores ciudadanos críticos y predispuestos para enfrentar la resolución de sus problemas (Blanco y Astorga, 2008).

## V2: Desempeño docente

El desempeño docente se concibe en un doble sentido: como práctica docente, típica de cualquier proceso de capacitación y como apropiación del trabajo del docente, cómo comenzar, mejorar y/o actualización en la práctica de la docencia. En este marco, el desempeño docente es un espacio que permite comprender la escuela, colegio y/o universidad como escenarios complejos donde se insertan con las características y demandas del entorno socioeconómico de los estudiantes y sus familias, su radio de influencia y relación con otras instituciones, etc. También se consideran que está condicionado por factores internos propios del proceso y contexto educativo específico: recursos, infraestructura de construcción, actores sociales relevantes, etc. (Martínez, Guevara y Valles, 2016).

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Tipo, método y diseño de la investigación

La presente tesis por el enfoque es del tipo cuantitativo, porque las variables se expresaran en números, por el nivel es aplicada, descriptiva correlacional, aplicada, porque se pretende verificar si los principios demostrados en otros ámbitos se cumplen en el escenario del presente estudio, descriptivo porque se conocerán las características de cada variable en la muestra estudiada y correlacional porque los datos emparejados en función a las variables serán correlacionados para conocer la intensidad y la dirección de la relación entre las variables objeto de análisis. Metodológicamente es hipotético deductivo y el diseño transversal en cuanto los datos se recogerán en un solo evento. Hernández, Fernández, Baptista (2014), Sánchez y Reyes (2015), Alarcón (2009)

### 3.2. Población y muestra

La población de esta investigación estuvo conformada por 105 estudiantes de la escuela académica profesional de una universidad nacional con sede en la ciudad de Lima. Además, teniendo en cuenta que el tamaño de la población es relativamente pequeño no amerita utilizar alguna técnica de muestreo siendo conveniente trabajar con el total en un estudio tipo censo.

Asimismo, se ha considerado algunas variables demográficas útiles en el análisis descriptivo tales como: el género, la edad, el año que están cursando, colegio de procedencia y su dependencia económica; distribuida de la siguiente forma:

Tabla 1

*Distribución poblacional de los estudiantes en función al género de una E.A.P de una universidad pública*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje validado</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>Femenino</b>	92	92.00	92.00	92.00
<b>Masculino</b>	13	13.00	13.00	105.00
<b>Total</b>	105	105	105	

Fuente: E.A.P. Elaboración: Propia

Tabla 2

*Distribución poblacional de los estudiantes en función a la edad de una E.A.P de una universidad pública*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje validado</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
15 a 20 años	17	17.00	17.00	17.00
21 a 25 años	78	78.00	78.00	95.00
26 a 30 años	8	8.00	8.00	103.00
31 a 35 años	2	2.00	2.00	105.00
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>105.00</b>	<b>105.00</b>	

Fuente: E.A.P. Elaboración: Propia

Tabla 3

*Distribución poblacional de los estudiantes en función al año académico que están cursando de una E.A.P de una universidad pública*

<b>Año de estudio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje validado</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
3 año	35	35.00	35.00	35.00
4 año	35	35.00	35.00	70.00
5 año	35	35.00	35.00	105.00
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>105.00</b>	<b>105.00</b>	

Fuente: E.A.P. Elaboración: Propia

Tabla 4

*Distribución poblacional de los estudiantes en función al colegio de donde provienen de una E.A.P de una universidad pública*

<b>Colegio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje validado</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
----------------	-------------------	-------------------	--------------------------------	---------------------------------

Estatal	68	68.00	68.00	68.00
Particular	37	37.00	37.00	105.00
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>105.00</b>	<b>105.00</b>	

Fuente: E.A.P. Elaboración: Propia

Tabla 5

*Distribución poblacional de los estudiantes en función a su dependencia financiera de una E.A.P de una universidad pública*

Dependencia financiera	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje validado	Porcentaje Acumulado
Padres	73	73.00	73.00	73.00
Familiares	10	10.00	10.00	83.00
El/Ella mismo (a)	22	22.00	22.00	105.00
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>105.00</b>	<b>105.00</b>	

Fuente: E.A.P. Elaboración: Propia

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1. Cuestionario de calidad de servicio educativo

Autores:	Duque O., Edison J., Chaparro P. y César R (Adaptación)
Nombre del instrumento:	Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo
Procedencia:	<b>Colombia</b>
Administración:	En grupos de 50 personas
Duración:	30 a 45 minutos.
Objetivo:	Mide la percepción de la calidad de servicio
Dimensiones:	Tangibilidad (Ítems: 1,2,3 y 4) Fiabilidad (Ítems: 5,6,7, 8 y 9) Capacidad de respuesta (Ítems: 10, 11, 12 y 13) Seguridad (Ítems: 14, 15, 16, 17, 18 y 19)



	Empatía (Ítems: 20, 21, 22, 23 y 24)		
	Instrumentalización (Ítems: 25, 26, 27, 28, 29 y 30)		
Aplicación:	Mayores de 18		
Número de elementos:	30 ítems con escala de Likert		
Confiabilidad:	Alpha Cronbach 0,910		
	N° de elementos 24		
Validez:	Casos Válidos	25	100%
	Casos Excluidos*	0	0%
	Casos Totales	25	100%

Tabla 6

*Confiabilidad y tangibilidad del cuestionario de calidad de servicio educativo*

<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>	<b>Alfa de Cronbach total (24 elementos)</b>
Tangibilidad	0,703	4	0,910
Fiabilidad	0,707	5	
Capacidad de respuesta	0,705	4	
Seguridad	0,838	6	
Empatía	0,729	5	

Elaboración: Propia

Para el presente estudio se revisó la fiabilidad del cuestionario de Calidad del Servicio Educativo con una muestra de 105 estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad nacional con sede en la ciudad de Lima, encontrando coeficientes con márgenes de error permitido para esta clase de pruebas, y que se presenta a continuación.

Tabla 7

*Confiabilidad por consistencia interna Alfa de Cronbach del cuestionario de calidad de servicio educativo*

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
Tangibilidad	0,720	0,73	4
Fiabilidad	0,710	0,725	5
C. de Respuesta	0,720	0,730	6
Seguridad	0,720	0,726	6
Empatía	0,770	0,758	5
Instrumentalización	0,898	0,897	6
<b>Total</b>	<b>0,861</b>	<b>0,865</b>	<b>30</b>

Elaboración: Propia

Validez, se revisó si el teste cumple con su propósito con el método ítem test conocido también con el nombre de constructo, encontrando que todos los ítems presentan coeficientes de correlación mayores de 0,21 que para muestras mayores de 100 resultan significativos, además no se requiere eliminar ningún ítem porque si se hiciera el cociente Alfa no supera al total de 0.861, como se puede ver en la siguiente figura:

Tabla 8

*Estadístico de validez de constructo, correlaciones ítem tests total con la muestra examinada en el presente estudio*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
c1_t	93,0667	138,197	0,443	0,542	0,855
c2_t	92,5524	138,673	0,391	0,512	0,857
c3_t	92,5429	138,597	0,422	0,570	0,856
c4_t	92,4571	141,193	0,316	0,555	0,859
c5f	92,1619	135,772	0,510	0,471	0,853
c6f	92,8476	141,592	0,243	0,379	0,861
c7f	92,2762	139,144	0,422	0,364	0,856
c8f	92,0476	137,180	0,460	0,563	0,855
c9f	92,5238	135,848	0,491	0,562	0,854
c10cr	92,0095	139,548	0,327	0,582	0,859
c11cr	92,8762	136,975	0,432	0,522	0,856
c12cr	91,8381	139,656	0,462	0,587	0,855
c13cr	91,6857	138,487	0,486	0,541	0,855

c14s	92,0762	139,436	0,426	0,584	0,856
c15s	91,9333	139,736	0,434	0,481	0,856
c16s	91,7429	138,654	0,529	0,501	0,854
c17s	91,8190	141,284	0,442	0,505	0,856
c18s	92,0381	142,691	0,271	0,386	0,860
c19s	92,0000	141,058	0,337	0,447	0,858
c20e	92,6000	137,396	0,486	0,587	0,854
c21e	92,0571	140,324	0,356	0,540	0,858
c22e	92,5238	138,694	0,416	0,544	0,856
c23e	92,2857	139,321	0,387	0,593	0,857
c24e	91,8857	138,756	0,521	0,555	0,854
c25i	91,9810	139,827	0,329	0,780	0,859
c26i	92,4571	144,827	0,151	0,440	0,863
c27i	92,0381	141,229	0,272	0,728	0,860
c28i	92,0190	141,884	0,259	0,716	0,860
c29i	91,9333	140,601	0,295	0,740	0,860
c30i	92,0476	141,450	0,337	0,821	0,858

Elaboración: Propia

### 3.3.2. Cuestionario de desempeño docente

Autora:	Bertha Judith Huillca Condori
Nombre del instrumento:	Cuestionario de Desempeño Docente
Procedencia:	Perú
Administración:	En grupos de 50 personas
Duración:	20 a 30 minutos aproximadamente
Objetivo:	Mide la percepción del desempeño docente.
Dimensiones:	Personal (Ítem 1 al 8) Pedagógico (Ítems 9 al 16) Social (ítems 17 al 24)
Aplicación:	Mayores de 18

Número de elementos:	36 ítems con escala de Likert		
Confiabilidad:	Alpha Cronbach 0,943		
	N° de elementos 24		
Validez:	Casos Válidos	25	100%
	Casos Excluidos*	0	0%
	Casos Totales	25	100%

Para el presente estudio se revisó la confiabilidad con el mismo método y se encontró:

Tabla 9

*Confiabilidad por consistencia interna Alfa de Cronbach del Cuestionario de Desempeño Docente*

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Personal	0,772	0,772	8
Pedagógica	0,825	0,823	8
Social	0,876	0,875	8
<b>Total</b>	<b>0,919</b>	<b>0,919</b>	<b>24</b>

Elaboración: Propia

Para el presente estudio se revisó la validez por el método de constructo mediante la correlación ítem test encontrando que todos los ítems presentan coeficientes de correlación mayores de 0,21 que para muestras mayores de 100 resultan significativos, además no se requiere eliminar ningún ítem porque si se hiciera el cociente Alfa no supera al total de 0.919, como se puede ver en la siguiente figura:

Tabla 10

*Estadístico de validez de constructo, correlaciones ítem test total con la muestra examinada en el presente estudio*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1P	80,5524	111,346	0,448	0,415	0,918
D2P	80,3619	107,925	0,480	0,508	0,917
D3P	80,3905	109,240	0,470	0,537	0,917
D4P	80,5238	108,021	0,484	0,428	0,917
D5P	80,4000	109,012	0,514	0,455	0,917
D6P	80,2952	109,306	0,469	0,511	0,917
D7P	80,6381	108,599	0,501	0,636	0,917
D8P	80,1905	110,829	0,429	0,396	0,918
D9PE	80,5143	108,483	0,516	0,529	0,917
D10PE	80,4381	108,518	0,569	0,518	0,916
D11PE	80,6571	105,074	0,700	0,748	0,913
D12PE	80,4571	107,981	0,621	0,591	0,915
D13PE	80,5714	107,632	0,638	0,703	0,914
D14PE	80,6667	107,994	0,556	0,547	0,916
D15PE	80,4095	111,456	0,372	0,398	0,919
D16PE	80,3524	110,096	0,455	0,494	0,918
D17SS	80,6762	107,740	0,598	0,473	0,915
D18SS	80,3619	107,156	0,589	0,688	0,915
D19SS	80,5714	103,901	0,705	0,695	0,913
D20SS	80,6952	105,675	0,584	0,733	0,915
D21SS	80,5619	106,883	0,582	0,559	0,915
D22SS	80,5810	107,188	0,521	0,641	0,917
D23SS	80,3048	107,752	0,559	0,475	0,916
D24SS	80,3905	105,221	0,677	0,632	0,913

Elaboración: Propia

### 3.4. Descripción de procedimiento de análisis

Luego de efectuar las coordinaciones con la dirección de la Escuela Académica Profesional, se procedió a la aplicación de los instrumentos, cuidando que las condiciones resulten favorables a la situación de examen y que el examinado esté en buen estado de *rapport*. La aplicación fue individual.

La aplicación de los instrumentos estuvo a cargo del investigador, quien se encargó de exponer a los participantes la naturaleza del estudio, la confidencialidad de sus respuestas y protección de sus datos.

Con los datos obtenidos se elaboró una data para efectuar los análisis necesarios, respecto a la normalidad estadística.

Para la tabulación de datos se empleó el software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) que permitió el tratamiento de datos y análisis estadístico.

Luego se interpretó la información para validar o negar la hipótesis expuesta en la investigación.

Finalmente, se desarrolló la discusión de resultados; así mismo se realizó las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del análisis de las variables, las cuales son las siguientes:

- **Análisis de normalidad estadística de los datos**

Se estimó si los datos de cada una de las dimensiones del cuestionario de percepción de la calidad del servicio educativo se distribuyen conforme a la normal estadística. Para ello se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov y se ha registrado estadísticos de prueba que producen significaciones asintóticas menores del 0.05 con excepción de la escala total, datos que indica que los valores del mencionado cuestionario no se distribuyen conforma a la normal estadística.:

Tabla 11

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para datos de una muestra respecto a la percepción de la calidad del servicio educativo*

		Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de Rpta.	Seguridad	Empatía	Total
N		105	105	105	105	105	105
Parámetros normales <sup>ab</sup>	Media	10,9429	15,0952	13,1524	20,7333	15,6000	75,5238
	Desviación estándar	2,75202	3,16691	2,49145	3,07679	3,20636	11,05849
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,135	0,093	0,109	0,136	0,116	0,065
	Positivo	0,082	0,093	0,107	0,060	0,066	0,065
	Negativo	-0,135	-0,083	-0,109	-0,136	-0,116	-0,037
Estadístico de prueba		0,135	0,093	0,109	0,136	0,116	0,065
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,026 <sup>c</sup>	,004 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Los datos del cuestionario de la percepción del desempeño docente de las tres dimensiones, en dos de ellas pedagógica y social los datos no se distribuyen, conforme a la normal estadística, por tanto, se decide efectuar el análisis inferencial y correlacional utilizando estadísticos no paramétricos.

Tabla 12

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para datos de una muestra respecto a la percepción del desempeño docente*

		Personal	Pedagógica	Social	Total
N		105	105	105	105
Parámetros	Media	28,5333	27,7810	27,7048	84,0190
normales <sup>a,b</sup>	Desviación estándar	3,83071	3,86050	4,77961	11,00261
Máximas	Absoluta	0,094	0,110	0,099	0,050
diferencias	Positivo	0,094	0,069	0,067	0,048
extremas	Negativo	-0,059	-0,110	-0,099	-0,050
Estadístico de prueba		0,094	0,110	0,099	0,050
Sig. asintótica (bilateral)		,024 <sup>c</sup>	,003 <sup>c</sup>	,014 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

#### **4.1.1 Relación de la percepción de la calidad del servicio educativo y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad nacional.**

El significado que para el estudiante tiene la calidad del servicio presenta un coeficiente de correlación moderada de 0.552 muy significativa, con la percepción del desempeño docente, esto es que al aumentar la percepción de la calidad del servicio educativo aumenta también la percepción de desempeño, por tanto el cuidado que pongamos sobre una de ellas repercutirá sobre la otra tal como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 13

*Coefficiente de correlación de la percepción de la calidad del servicio educativo y la percepción del desempeño docente*



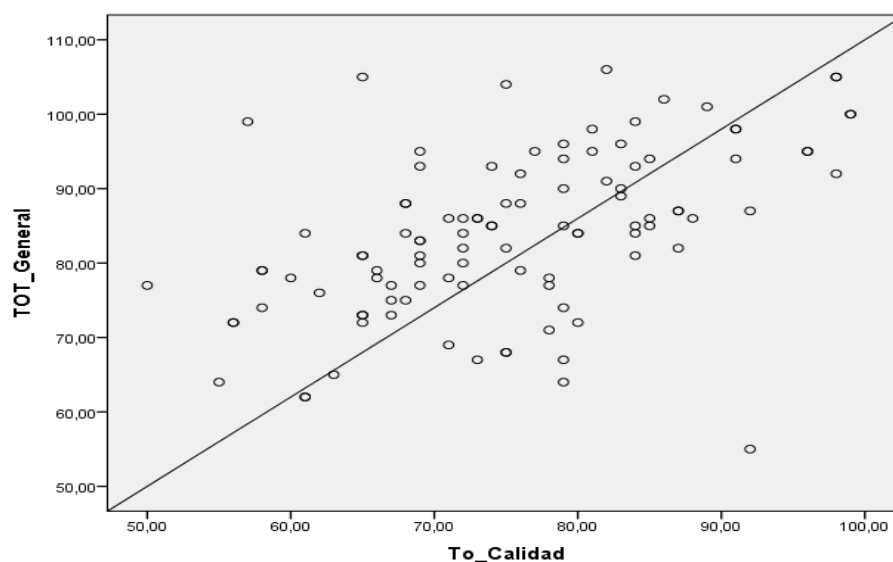
		Percepción desempeño
Percepción de Calidad del SS. Educativo	Rho Spearman	,552**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	105

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,0001 (bilateral).

Lo descrito se podrá visualizar en la siguiente figura de dispersión, donde los datos que podrían aumentar la covariabilidad son aislados; sin embargo, también nos dice que ambas variables tienen otros factores que las afectan y que valdría la pena explorarlas en próximos estudios que incluya las relaciones interpersonales y la comunicación.

Figura 3

*Dispersión de puntajes totales de percepción de calidad del servicio educativo y percepción del desempeño*



Fuente. Elaboración propia

- **Relación de la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión tangibilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad nacional**

La dimensión tangibilidad de la calidad de servicio se refiere a la parte arquitectónica donde se brinda el servicio (campus, aulas, laboratorios, etc.) mantienen relación significativa y directa positiva con cada una de las dimensiones de la percepción del desempeño del docente, destacando con un coeficiente de correlación moderada de 0,409 con la dimensión social, como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 14

*Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente*

		Dimensión Personal	Dimensión Pedagógica	Dimensión Social	General
Dimensión tangibilidad	Rho Spearman	,398**	,385**	,409**	,468**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	105	105	105	105

- **Relación de la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión fiabilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad nacional**

En un análisis similar pero esta vez con la dimensión fiabilidad de la calidad que trata de desempeñar un servicio de manera adecuada. Docente, personal administrativo, organización; mantiene correlaciones significativas con el desempeño docente, en las dimensiones, personal, pedagógica y social como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 15

*Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente*

		Dimensión Personal	Dimensión Pedagógica	Dimensión Social	General
Dimensión fiabilidad	Rho Spearman	,372**	,376**	,248*	,378**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,011	0,000
	N	105	105	105	105

- **Relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión capacidad de respuesta y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad nacional**

La dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio, se refiere a la buena disposición y apoyo que se tiene con la finalidad de brindar un servicio oportuno., presenta coeficientes de correlación significativas con las dimensiones personal, pedagógica y social del desempeño docente, destacando un coeficiente de correlación moderada de 0.440 con la dimensión pedagógica, como se puede ver a continuación:

Tabla 16

*Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente*

		Dimensión Personal	Dimensión Pedagógica	Dimensión Social	General
Dimensión Capacidad de Rpta.	Rho Spearman	,271**	,440**	,242*	,372**
	Sig. (bilateral)	0,005	0,000	0,013	0,000
	N	105	105	105	105

- **Relación de la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión seguridad y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad nacional**

La dimensión seguridad de la calidad del servicio, referente al conocimiento, la actitud de las personas y su habilidad de transmitir al momento de brindar un servicio; también mantiene relación significativa con las dimensiones de la percepción del desempeño docente, destacando con un coeficiente de correlación moderada de 0.534 con dimensión pedagógica y con un coeficiente de correlación moderada de 0.448 con la dimensión personal, como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 17

*Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente*

		Dimensión Personal	Dimensión Pedagógica	Dimensión Social	General
Dimensión seguridad	Rho Spearman	,448**	,534**	,388**	,525**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	105	105	105	105

- **Relación de la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión empatía y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad nacional**

La dimensión empatía de la calidad del servicio que tiene que ver con a la capacidad de sentir y comprender las emociones, necesidades de los usuarios; al momento de brindar un servicio. Este presenta coeficiente de correlación con dirección positiva con las dimensiones del desempeño docente, destacando un coeficiente de correlación moderada de 0,469 con la dimensión pedagógica y un coeficiente de correlación moderada de 0,428 con la dimensión personal, como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 18

*Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión empatía de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente*

		Dimensión Personal	Dimensión Pedagógica	Dimensión Social	General
Dimensión Empatía	Rho Spearman	,428**	,469**	,363**	,480**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	105	105	105	105

### **Relación de la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión instrumentalización y el desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad nacional**

La dimensión instrumentalización de la calidad del servicio educativo que se refiere en Este presenta coeficiente de correlación con dirección positiva débil con las dimensiones del desempeño docente, destacando un coeficiente de correlación mayor de 0,107 con la dimensión personal, como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 19

*Coefficiente Rho de Spearman de la dimensión instrumentalización de la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la percepción del desempeño docente*

		Dimensión Personal	Dimensión Pedagógica	Dimensión Social	General
Dimensión	Rho Spearman	0,107	0,101	0,096	0,111
Instrumentalización	Sig. (bilateral)	0,277	0,305	0,329	0,258
	<b>N</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>105</b>

#### **4.1.2 Descriptivos de la percepción de la calidad del servicio educativo**

El presente análisis se realiza con el propósito de encontrar las características de la variable percepción de la calidad del servicio en general, por dimensiones, y cruzando resultados según el sexo, la edad, año de estudio y dependencia económica que a continuación se presenta.

- **Percepción de la calidad del servicio educativo de la muestra total**

Para caracterizar la variable estudiada es necesario contar con una tabla de conversión de puntajes directos a puntuaciones escalares, en el presente caso se utilizará como escala estándar el quintil que a continuación se presenta:

Tabla 20

*De conversión de puntajes directos a escala quintil del cuestionario de percepción de la calidad del servicio educativo*

Categoría	Escala	Puntajes Directos						
		Tangibilidad	Fiabilidad	C. Respuesta	Seguridad	Empatía	Instrumento	General
Muy Buena	5	19 a 20	24 a 25	19 a 20	28 a 30	24 a 25	28 a 30	137 a 150
Buena	4	15 a 18	19 a 23	15 a 18	22 a 27	19 a 23	22 a 27	107 a 136
Ambigua	3	11 a 14	14 a 18	11 a 14	16 a 21	14 a 18	16 a 21	77 a 106
Mala	2	7 a 10	9 a 13	7 a 10	10 a 15	9 a 13	10 a 15	47 a 76
Muy Mala	1	4 a 6	5 a 8	4 a 6	6 a 9	5 a 8	6 a 9	30 a 46

A continuación se presenta las medidas de tendencia central de la percepción de la calidad del servicio educativo de los valores escalares y se encontró que la media menor es 2.73 es para la dimensión Tangibilidad y corresponde a la categoría de ambigüedad, como las otras dimensiones aun cuando las medias aritméticas son ligeramente mayores pero en ningún caso llegan a cuatro por tanto podemos concluir que la percepción de servicio educativo es ambiguo que significa ausencia de una percepción clara y precisa de este servicio que aun recibéndolo no ha logrado ubicarla ni como positiva ni como negativa, esta percepción solo permite orientar los servicios con mayor persistencia a fin que se definan.

Tabla 21

*Descriptivos de la percepción de la calidad del servicio educativo en la muestra total*

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación		
					estándar	Varianza	Asimetría
Tangibilidad	105	1	4	2,7357	0,68801	0,473	-0,619
Fiabilidad	105	1	5	3,0190	0,63338	0,401	-0,157
Capacidad de respuesta	105	2	5	3,2881	0,62286	0,388	0,036
Seguridad	105	2	5	3,4555	0,51289	0,263	-0,370
Empatía	105	1	4	3,1200	0,64127	0,411	-0,566
Instrumentalización	105	2	5	3,3110	0,76798	0,590	-0,252
<b>Total, Calidad</b>	<b>105</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3,1798</b>	<b>0,40644</b>	<b>0,165</b>	<b>0,054</b>



Tangibi- Lidad	Masculino	13	61,23	796,00	2,94	0,5511	491,00	-1,05	0,294
	Femenino	92	51,84	4769,0	2,706	0,70283			
	Total	105							
Fiabilidad	Masculino	13	53,77	699,00	3,077	0,53875	588,00	-0,09	0,922
	Femenino	92	52,89	4866,0	3,01	0,64781			
	Total	105							
Capacidad respuesta	Masculino	13	55,27	718,50	3,365	0,60048	568,50	-0,29	0,772
	Femenino	92	52,68	4846,5	3,277	0,62838			
	Total	105							
Seguridad	Masculino	13	47,08	612,0	3,335	0,57535	521,00	-0,753	0,451
	Femenino	92	53,84	4953,0	3,473	0,50458			
	Total	105							
Empatía	Masculino	13	52,92	688,0	3,077	0,72819	597,00	-0,01	0,992
	Femenino	92	53,01	4877,	3,126	0,63226			
	Total	105							
Instrumen- talización	Masculino	13	60,08	781,0	3,487	0,84262	506,00	-0,90	0,368
	Femenino	92	52,00	4784,	3,286	0,75853			
	Total	105							
Total	Masculino	13	56,65	736,5	3,229	0,46745	550,50	-0,46	0,644
	Femenino	92	52,48	4828,5	3,173	0,39948			
	Total	105							

- **Percepción de la calidad del servicio educativo según la edad**

En un análisis similar al anterior pero esta vez en función a la edad, se encontró que en ningún grupo cronológico la percepción ha dejado de ser ambigua y los estudiantes no difieren según la variable edad, que implica maduración, la percepción de los servicios educativos es ambigua.

Tabla 23

*Descriptivos y diferencia de la calidad del servicio educativo según edad con la prueba de Kruskal-Wallis*

	Edad	N	Rango promedio	Media	Desviación estándar	Chi- cuadrado	gl	Significación asintótica
Tangibilidad	15 a 20	17	55,62	2,82	0,60	0,415	2	0,813
	21 a 25	78	51,90	2,70	0,73			
	26 a 35	10	57,10	2,88	0,44			
	Total	105		2,74	0,69			
Fiabilidad	15 a 20	17	58,29	3,14	0,59	0,749	2	0,688



	21 a 25	78	52,39	3,01	0,66			
	26 a 35	10	48,75	2,92	0,47			
	Total	105		3,02	0,63			
Capacidad de respuesta	15 a 20	17	60,56	3,46	0,64	1,407	2	0,495
	21 a 25	78	51,96	3,26	0,64			
	26 a 35	10	48,25	3,23	0,48			
	Total	105		3,29	0,62			
Seguridad	15 a 20	17	56,76	3,52	0,55	1,809	2	0,405
	21 a 25	78	50,86	3,42	0,49			
	26 a 35	10	63,30	3,58	0,62			
	Total	105		3,46	0,51			
Empatía	15 a 20	17	54,24	3,15	0,67	0,438	2	0,803
	21 a 25	78	52,03	3,10	0,63			
	26 a 35	10	58,50	3,20	0,74			
	Total	105		3,12	0,64			
Instrumental	15 a 20	17	36,76	2,88	0,59	5,824	2	0,054
	21 a 25	78	56,12	3,40	0,75			
	26 a 35	10	56,30	3,33	0,98			
	Total	105		3,31	0,77			
Promedio G.	15 a 20	17	54,35	3,17	0,42	0,316	2	0,854
	21 a 25	78	52,13	3,18	0,41			
	26 a 35	10	57,50	3,22	0,40			
	Total	105		3,1798	0,40644			

### • Percepción de la calidad del servicio educativo según año de estudio

En un análisis similar al anterior pero esta vez en función al año de estudios, se encontró que en ningún año de estudio la percepción ha dejado de ser ambigua y que los estudiantes no difieren según la variable mayor experiencia o familiaridad con los servicios educativos.

Tabla 24

*Descriptivos y diferencia de la calidad del servicio educativo según año de estudio con la prueba de Kruskal-Wallis*

	Año	N	Rango promedio	Media	Desviación estándar	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
Tangibilidad	Tercero	35	48,60	2,64	0,68	1,496	2	0,473
	Cuarto	35	52,97	2,74	0,71			
	Quinto	35	57,43	2,83	0,67			
	Total	105		2,74	0,69			
Fiabilidad	Tercero	35	57,34	3,09	0,61	1,098	2	0,577

	Cuarto	35	51,31	2,98	0,49			
	Quinto	35	50,34	2,99	0,78			
	Total	105		3,02	0,63			
Prot_CR	Tercero	35	61,49	3,42	0,51	4,152	2	0,125
	Cuarto	35	48,66	3,23	0,61			
	Quinto	35	48,86	3,21	0,72			
	Total	105		3,29	0,62			
Seguridad	Tercero	35	58,00	3,54	0,44	1,876	2	0,391
	Cuarto	35	48,09	3,38	0,48			
	Quinto	35	52,91	3,45	0,60			
	Total	105		3,46	0,51			
Empatía	Tercero	35	51,31	3,05	0,68	0,182	2	0,913
	Cuarto	35	53,34	3,14	0,66			
	Quinto	35	54,34	3,17	0,60			
	Total	105		3,12	0,64			
Instrumental	Tercero	35	49,90	3,25	0,79	1,040	2	0,595
	Cuarto	35	57,09	3,41	0,74			
	Quinto	35	52,01	3,27	0,79			
	Total	105		3,31	0,77			
Calidad G	Tercero	35	56,43	3,19	0,40	0,760	2	0,684
	Cuarto	35	52,40	3,17	0,34			
	Quinto	35	50,17	3,17	0,48			
	Total	105		3,18	0,41			

• **Percepción de la calidad del servicio educativo según colegio de procedencia**

El colegio de procedencia tampoco actúa como una variable que tipifica y diferencia a los estudiantes, por los valores de las medias se ubican en la categoría ambiguo y no difieren si proceden de instituciones educativas estatales o privadas.

Tabla 25

*Descriptivos y diferencia de la calidad del servicio educativo según colegio de procedencia con la prueba U de Mann Whitney*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Media	Desviación estándar	U de Mann-Whitney	Z	Sig. asintótica (bilateral)
Tangibilidad	Estatal	68	52,62	3578,0	2,724	0,704	1232,00	-0,176	0,860
	Particular	37	53,70	1987,0	2,756	0,665			
	Total	105							
Fiabilidad	Estatal	68	54,17	3683,5	3,047	0,562	1178,50	-0,536	0,592
	Particular	37	50,85	1881,5	2,967	0,752			

	Total	105							
Capacidad R.	Estatad	68	53,58	3643,5	3,301	0,626	1218,50	-0,267	0,789
	Particular	37	51,93	1921,5	3,263	0,623			
	Total	105							
Seguridad	Estatad	68	53,48	3636,50	3,4629	0,517	1225,50	-0,219	0,826
	Particular	37	52,12	1928,5	3,441	0,511			
	Total	105							
Empatía	Estatad	68	54,13	3680,5	3,129	0,650	1181,50	-0,516	0,606
	Particular	37	50,93	1884,5	3,102	0,631			
	Total	105							
Instrumental	Estatad	68	53,65	3648,0	3,335	0,763	1214,00	-0,297	0,767
	Particular	37	51,81	1917,0	3,265	0,784			
	Total	105							
Calidad G.	Estatad	68	53,61	3645,5	3,192	0,387	1216,50	-0,279	0,781
	Particular	37	51,88	1919,5	3,156	0,443			
	Total	105							

• **Percepción de la calidad del servicio educativo según independencia económica**

La percepción de la calidad del servicio educativo recibe mayor incidencia de la dependencia económica, los valores promedios se ubican en el límite del grado cuatro, en las dimensiones capacidad de respuesta y en instrumentalización aun cuando solo hay diferencia significativa a favor de mejor percepción en los estudiantes que dependen económicamente de sus familiares.

Tabla 26

*Descriptivos y diferencia de la calidad del servicio educativo según independencia financiera con la prueba Kruskal Wallis*

Dependencia	N	Rango		Desviación estándar	Chi-cuadrado	gl	Significación asintótica
		promedio	Media				
Tangibilidad	Padres	73	52,76	2,729	0,689	0,111	2 0,946
	Familiares	10	51,10	2,675	0,858		
	Propio	22	54,66	2,784	0,628		
	Total	105		2,736	0,688		
Fiabilidad	Padres	73	52,27	3,008	0,600	0,849	2 0,654
	Familiares	10	61,35	3,180	0,529		
	Propio	22	51,61	2,982	0,785		
	Total	105		3,019	0,633		
Capacidad R	Padres	73	50,34	3,253	0,613	5,303	2 0,071
	Familiares	10	73,75	3,675	0,472		

	Propio	22	52,39	3,227	0,677			
	Total	105		3,288	0,623			
Seguridad	Padres	73	50,42	3,413	0,524	1,742	2	0,419
	Familiares	10	58,10	3,533	0,470			
	Propio	22	59,23	3,561	0,494			
	Total	105		3,456	0,513			
Empatía	Padres	73	51,10	3,079	0,676	1,388	2	0,500
	Familiares	10	62,65	3,340	0,443			
	Propio	22	54,91	3,155	0,598			
	Total	105		3,120	0,641			
Instrumento	Padres	73	53,75	3,342	0,712	8,457	2	0,015
	Familiares	10	74,20	3,817	0,548			
	Propio	22	40,89	2,977	0,902			
	Total	105		3,311	0,768			
Calidad G.	Padres	73	51,86	3,164	0,406	4,403	2	0,111
	Familiares	10	71,70	3,403	0,335			
	Propio	22	48,30	3,131	0,421			
	Total	105		3,180	0,406			

#### 4.1.3 Descriptivos de la percepción del desempeño docente

En esta sección se describe el desempeño docente y de manera análoga a la calidad del servicio educativo. Para ello se ha elaborado una tabla de conversión de los puntajes directos a puntajes estándar con sus respectivas categorías con el objeto de localizar el grado en que se encuentran los examinados en función a las variables demográficas en la percepción de la calidad del servicio educativo de la muestra examinada:

Tabla 27

*De conversión de puntajes directos a escala quintil del cuestionario de percepción de la calidad del servicio educativo*

Categoría	Escala	Puntajes directos			
		Personal	Pedagógico	Social	General
Muy Buena	5	37 a 40	37 a 40	37 a 40	110 a 120
Buena	4	29 a 36	29 a 36	29 a 36	86 a 109
Ambigua	3	14 a 28	14 a 28	14 a 28	62 a 85

Mala	2	13 a 20	13 a 20	13 a 20	38 a 61
Muy Mala	1	8 a 12	8 a 12	8 a 12	24 a 37

- **Percepción del desempeño docente en la muestra general**

La percepción del estudiante del desempeño docente han registrado puntajes promedios de 3.47 hasta un máximo de 3.57 como se puede ver en las dimensiones pedagógico y social y en general la percepción se encuentra en la categoría de percepción ambigua en tanto que en la dimensión personal se encuentra en el límite de la categoría, buena tal como se puede ver en la siguiente tabla, donde además por el tamaño de la desviación estándar, se observa que los datos son homogéneos dentro de cada categoría, como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 28

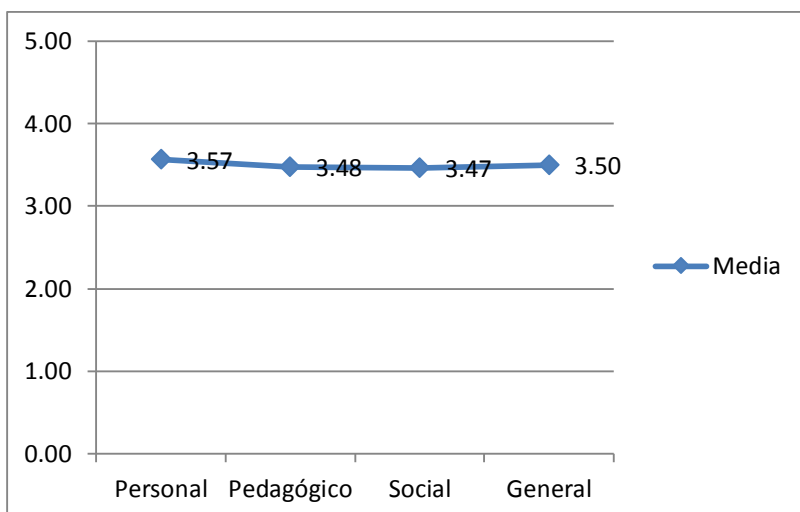
*Descriptivos de la percepción del desempeño docente*

	<i>Personal</i>	<i>Pedagógico</i>	<i>Social</i>	<i>General</i>
Media	3,57	3,48	3,47	3,50
Error típico	0,05	0,05	0,06	0,04
Mediana	3,5	3,5	3,5	3,5
Moda	3,38	3,63	3,75	3,58
Desviación estándar	0,479	0,483	0,598	0,459
Varianza de la muestra	0,230	0,233	0,358	0,211
Asimetría	0,321	-0,219	-0,506	-0,096
Rango	2,25	2,25	3,25	2,13
Mínimo	2,38	2,25	1,5	2,29
Máximo	4,63	4,5	4,75	4,42
Suma	374,8	364,9	363,83	367,66
Cuenta	105	105	105	105

Los datos presentados se pueden ver en la siguiente figura, en la que se observa que ninguna de las dimensiones llega al grado cuatro por tanto la percepción del desempeño docente se ubica en la categoría de ambigüedad, que significa que la muestra examinada está dividida en dos mitades la primera que va de la ambigüedad hasta la categoría muy mala en un 50% y la otra que parte de la ambigüedad hasta la percepción muy buena, en el 50% restante.

Figura 5

*Medias aritméticas por dimensión y en general de la percepción del desempeño docente*



Fuente. Elaboración propia

#### • Percepción del desempeño docente según el sexo

Con el objeto de averiguar si el sexo es una variable influyente en la percepción del desempeño docente, se ha contrastado los resultados utilizando la U de Mann Whitney encontrando que las percepciones son similares sin cambios significativos como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 29

*Descriptivos y diferencias con la prueba U de Mann Whitney del desempeño docente según el sexo*

SEXO		N	Rango promedio	Suma de rangos	Media	Desviación estándar	U de Mann-Whitney	Z	Sig. asintótica (bilateral)
Personal	Masculino	13	49,50	643,50	3,54	0,56	552,500	-0,444	0,657
	Femenino	92	53,49	4921,50	3,57	0,47			
	Total	105							
Pedagógico	Masculino	13	46,77	608,00	3,33	0,55	517,000	-0,791	0,429
	Femenino	92	53,88	4957,00	3,50	0,47			
	Total	105							
Social	Masculino	13	45,58	592,50	3,30	0,69	501,500	-0,942	0,346
	Femenino	92	54,05	4972,50	3,49	0,58			
	Total	105							

en general	Masculino	13	47,12	612,50	3,39	0,55	521,500	-0,745	0,456
	Femenino	92	53,83	4952,50	3,52	0,45			
	Total	105							

### • Percepción del desempeño docente según la edad

La edad cronológica que de una u otra forma implica madurez, tampoco influye en la percepción del desempeño docente, de modo que los adolescentes y los adultos jóvenes perciben de modo similar, dejando entrever que el desempeño del docente no es homogéneo sino heterogénea generando opiniones divididas.

Tabla 30

*Descriptivos y diferencias con la prueba de Kruskal-Wallis del desempeño docente según edad*

	Edad	N	Rango promedio	Media	Desviación estándar	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
Personal	15 a 20	17	50,88	3,502	0,508	0,554	2	0,758
	21 a 25	78	52,63	3,570	0,473			
	26 a 35	10	59,50	3,677	0,508			
	Total	105		3,570	0,479			
Pedagógico	15 a 20	17	50,94	3,444	0,458	0,143	2	0,931
	21 a 25	78	53,14	3,472	0,489			
	26 a 35	10	55,40	3,552	0,511			
	Total	105		3,475	0,483			
Social	15 a 20	17	54,82	3,517	0,583	0,294	2	0,863
	21 a 25	78	53,19	3,464	0,616			
	26 a 35	10	48,40	3,388	0,523			
	Total	105		3,465	0,598			
En general	15 a 20	17	52,50	3,486	0,479	0,026	2	0,987
	21 a 25	78	52,93	3,500	0,463			
	26 a 35	10	54,40	3,539	0,434			
	Total	105		3,502	0,459			

### • Percepción del desempeño docente según el año de estudio

El año de estudio trae consigo la permanencia en la institución, por tanto se puede suponer que a mayor experiencia la percepción debería ser definida, sin embargo no se ha encontrado diferencias significativas en ninguna de las dimensiones del desempeño, confirmando que

éste es heterogéneo generando opiniones divididas sin sesgo hacia lo positivo o hacia lo negativo, ubicando el significado que tienen del desempeño de sus docentes en la ambigüedad, esta situación no es conveniente porque la imagen docente como modelo está ausente . tal como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 31

*Descriptivos y diferencias con la prueba de Kruskal-Wallis del desempeño docente según el año de estudio*

Año		N	Rango		Desviación estándar	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
			promedio	Media				
Personal	Tercero	35	54,83	3,5743	0,47774	2,103	2	0,349
	Cuarto	35	57,10	3,6351	0,48857			
	Quinto	35	47,07	3,4991	0,47499			
	Total	105		3,5695	0,47910			
Pedagógico	Tercero	35	54,51	3,4989	0,43588	0,835	2	0,659
	Cuarto	35	55,29	3,5351	0,43628			
	Quinto	35	49,20	3,3917	0,56638			
	Total	105		3,4752	0,48266			
Social	Tercero	35	52,36	3,4660	0,50073	0,252	2	0,882
	Cuarto	35	55,06	3,5271	0,58894			
	Quinto	35	51,59	3,4020	0,69859			
	Total	105		3,4650	0,59795			
En general	Tercero	35	54,17	3,5114	0,41057	0,988	2	0,610
	Cuarto	35	55,89	3,5634	0,43965			
	Quinto	35	48,94	3,4297	0,52312			
	Total	105		3,5015	0,45915			

- **Percepción del desempeño docente según el colegio de procedencia**

El colegio de procedencia podría ser una variable que genere expectativas hacia el desempeño del docente en la universidad, se cumple esta presunción en la dimensión personal y pedagógica siendo significativamente mayor en los estudiantes que proceden de instituciones escolares estatales, no difieren en la percepción de la dimensión social, sin embargo a pesar de la diferencia encontrada esta se ubica dentro de la categoría de ambigüedad donde la tendencia es hacia el grado cuatro sin llegar a este. Como se puede ver en la siguiente tabla:



Tabla 32

*Descriptivos y diferencias con la prueba U de Mann Whitney del desempeño docente según el colegio de procedencia*

Colegio		N	Rango promedio	Suma de rangos	Media	Desviación estándar	U de Mann-Whitney	Z	Sig. asintótica (bilateral)
Personal	Estatad	68	57,96	3941,00	3,656	0,496	921,000	-2,269	0,023
	Particular	37	43,89	1624,00	3,411	0,407			
	Total	105							
Pedagógico	Estatad	68	57,32	3897,50	3,543	0,489	964,500	-1,977	0,048
	Particular	37	45,07	1667,50	3,350	0,451			
	Total	105							
Social	Estatad	68	55,01	3740,50	3,508	0,596	1121,500	-0,918	0,358
	Particular	37	49,31	1824,50	3,387	0,601			
	Total	105							
En general	Estatad	68	56,97	3874,00			988,000	-1,812	0,070
	Particular	37	45,70	1691,00	3,567	0,464			
	Total	105			3,381	0,430			

- **Percepción del desempeño docente según la independencia financiera**

La dependencia económica, se presupone que puede afectar por la experiencia laboral de quienes trabajan, con un significado distintivo sobre el desempeño del docente, sin embargo, no se ha registrado diferencias significativas, encontrando opiniones similares en los estudiantes que dependen económicamente de sus padres, o de sus familiares o de sí mismos, tal como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 33

*Descriptivos y diferencias con la prueba de Kruskal-Wallis del desempeño docente según la dependencia económica*

Dependencia		N	Rango promedio	Media	Desviación estándar	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
Personal	Padres	73	51,76	3,553	0,487	0,418	2	0,811
	Familiares	10	54,75	3,590	0,441			

	Sí mismo	22	56,32	3,616	0,487			
	Total	105		3,570	0,479			
Pedagógico	Padres	73	51,35	3,458	0,472	1,680	2	0,432
	Familiares	10	64,60	3,640	0,355			
	Sí mismo	22	53,20	3,456	0,568			
	Total	105		3,475	0,483			
Social	Padres	73	53,15	3,468	0,579	5,637	2	0,060
	Familiares	10	71,55	3,866	0,430			
	Sí mismo	22	44,07	3,275	0,655			
	Total	105		3,465	0,598			
En general	Padres	73	52,03	3,491	0,453	1,906	2	0,386
	Familiares	10	65,50	3,697	0,378			
	Sí mismo	22	50,52	3,448	0,506			
	Total	105		3,502	0,459			

#### 4.2. Análisis de resultados

Según los resultados encontrados en el trabajo de investigación, se ha demostrado que existe correlación entre la variable calidad de servicio educativo y la variable desempeño docente en una escuela académica profesional de una universidad nacional con sede en Lima.

La calidad se asocia así a nociones diferentes como la eficacia, la productividad, la excelencia, la equidad y la justicia social, que representan atributos de todo sistema con vistas a proporcionar una enseñanza de buen nivel en el seno de una organización destacada. (Chubb y Moe, 1998, p. 69).

Como resultado de correlacionar los datos generales de la percepción de la calidad del servicio educativo y el desempeño docente, se encontró un coeficiente Rho de Spearman de 0.552, que resulta muy significativa aun para el 0.000 de margen de error, cuya dirección positiva indica que cuando sube los grados de percepción de una de ellas también, sube los grados de percepción de la otra variable por tanto la percepción de la calidad del servicio educativo aumentara si se incrementa la percepción del desempeño docente y viceversa en los estudiantes de una escuela académica profesional de una universidad nacional con sede en Lima.

El desempeño docente como calidad educativa son considerados áreas de trabajo prioritarios en todos los procesos evaluativos y en todos los contextos nacionales e internacionales, pues existe una necesidad mundial de aumentar, a nivel de discurso político mediático, la calidad y competitividad de estos componentes del trabajo educativo, sea por necesidad real interna o por marcar el paso en los objetivos de rentabilidad de las políticas educativas a mediano y largo plazo (UNESCO, 2019).

De acuerdo a la estadística inferencial, puedo afirmar que comprobé lo siguiente:

Basantes, R. (2017) realizó un estudio relacionado a la calidad de los servicios educativos y el desempeño del docente; donde se puede analizar que el valor de Rho de Spearman es de 0.932\*\* que representa una correlación significativa, lo que me permite afirmar que se aprueba la hipótesis “Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de servicios educativo y el desempeño docente, en estudiantes de una universidad pública del distrito de Lima”

Así mismo Oliva, E. (2017), en su investigación cuya población fue de 825 estudiantes; “tuvo como resultado que existe una correlación con la variable desempeño docente, comprobándose la hipótesis que indica que existe una correlación entre las variables calidad de servicio educativo y desempeño docente. Pude analizar que el Rho de Spearman es de 0.856\*\* presenta una correlación significativa, lo que me permite afirmar que se aprueba la hipótesis” “Existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio educativo con el desempeño docente, en estudiantes de una universidad pública del distrito de Lima”.

Continuando con Solano, S. (2017), tiene “una investigación de tipo descriptivo y correlacional con las variables calidad de servicio educativo y desempeño docente; con una muestra de 20 estudiantes. Donde uno de los resultados demuestra que sí existe correlación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo y el desempeño docente. Pude analizar la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral))  $E_s < 0,05$  es decir “0,000; así mismo se observa que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675, lo que me permite afirmar que se aprueba la hipótesis” “Existe relación

significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo y el desempeño docente, en estudiantes de una universidad pública del distrito de Lima”.

En el campo de la educación, el desempeño se valora de acuerdo a las características de la realidad educativa y social, cada una diferente o más complicada que los demás. Específicamente, se clasifican como desempeño en las escuelas, colegios o instituciones de educación superior con necesidades educativas especiales y que dependen del conocimiento que se tenga de ellos para trabajar o tomar las medidas necesarias para adaptar una metodología de trabajo de acuerdo las necesidades y posibilidades de desarrollo de la población. (Imbernón, 2014).

Desde esta última perspectiva, la calidad educativa debe verse como parte de un trabajo educativo multicultural. La calidad educativa debe ser fiable y responsable, por ejemplo, en la medida que nuestra acción pueda incrementar las innovaciones necesarias para una mejor capacitación curricular en procesos cognitivos y capacitación humanística. (Capelleras y Veciana, 2004).

## **CONCLUSIONES**

Al finalizar con la interpretación de resultados se llega a las siguientes conclusiones:

1. En términos de relación existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo con el desempeño docente, presenta un coeficiente de

correlación moderada de 0.552, esto quiere decir que al aumentar la percepción de la calidad del servicio educativo aumenta también la percepción de desempeño.

2. Se confirma la primera hipótesis específica porque existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión tangibilidad y el desempeño docente; debido a que presenta un coeficiente de correlación media de 0.468 como resultado total de las dimensiones del desempeño docente.
3. Se confirma la segunda hipótesis específica porque existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión fiabilidad y el desempeño docente; debido a que presenta un coeficiente de correlación media de 0.378 como resultado total de las dimensiones del desempeño docente.
4. Se confirma la tercera hipótesis específica porque existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión capacidad de respuesta y el desempeño docente; debido a que presenta un coeficiente de correlación media de 0.372 como resultado total de las dimensiones del desempeño docente.
5. Se confirma la cuarta hipótesis específica porque existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión seguridad y el desempeño docente; debido a que presenta un coeficiente de correlación moderada de 0.525 como resultado total de las dimensiones del desempeño docente.
6. Se confirma la quinta hipótesis específica porque existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión empatía y el desempeño docente; debido a que presenta un coeficiente de correlación media de 0.480 como resultado total de las dimensiones del desempeño docente.
7. Se confirma la sexta hipótesis específica porque existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión instrumentalización y el desempeño docente; aunque presenta un coeficiente de correlación baja de 0.111 como resultado total de las dimensiones del desempeño docente.

8. Las variables demográficas: sexo, edad, año de estudio, colegio de procedencia y la dependencia económica del estudiante son irrelevantes sobre la percepción de la calidad del servicio y el desempeño docente.

## RECOMENDACIONES

1. Seguir trabajando para mantener la percepción positiva de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo y al desempeño del docente.
2. De igual forma se recomienda mantener la infraestructura en óptimas condiciones, capacitar al personal docente y administrativo para que sigan brindando una buena atención a los estudiantes.
3. Así mismo de capacitar constantemente a todo el personal docente para que puedan crear contenidos pragmáticos de las asignaturas propuestas. Esta recomendación corresponde a la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio educativo para que siga impactando positivamente en el desempeño del docente y se vea reflejado en la percepción del estudiante.
4. Continuando con la recomendación correspondiente a la dimensión seguridad de la percepción de la calidad del servicio educativo; se recomienda contar con los servicios de docentes que poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos, para seguir manteniendo esa percepción positiva en los estudiantes en cuanto al desempeño del docente.
5. Por otro lado, siempre es bueno que el personal docente se muestre empático con los estudiantes, que muestre un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante, cada profesor conoce a su alumno, por lo tanto, cuando un profesor tiene empatía, la percepción del alumno será positiva tanto de la calidad del servicio educativo, como en el desempeño del docente.
6. Como la percepción de la calidad del servicio educativo esta correlacionado con la percepción del desempeño docente, en los estudiantes de una escuela académica profesional, y como los valores promedios de cada uno corresponden al grado tres, que significa ambigüedad en la percepción de ambas variables, es necesario variar ambas percepciones hacia el lado positivo.

7. En relación a la variable desempeño docente se sugiere implementar programas de capacitación dirigido a los docentes, en lo concerniente a su rol de líder; enfatizando en el liderazgo transformacional que corresponde a la dimensión personal, para la dimensión pedagógica el programa deberá enfatizar en técnicas pedagógicas participativas como en el aprendizaje cooperativo, o métodos basado en la solución de problemas y en la dimensión social en técnicas de motivación intrínseca al estudio, con el propósito que el participante consiga integrarse activamente a la sociedad del conocimiento para conseguir organizaciones sustentables y sostenibles, al conseguirse se incrementara la percepción del servicio pedagógico.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, T. (1995) *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*, Salamanca.
- Ausubel, D., Novack, L., Hanesian, J. (1983) *Psicología Educativa: Un punto de vista cognitivo*. 2da Ed. Trilla, México.
- Basantes, R. (2017) “Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador” (Tesis inédita para el grado de Doctor en Gestión de Empresa) Universidad Nacional Chimborazo Riobamba - Ecuador
- Betancourt, Y. (2009) “Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio educativo de pregrado en la facultad de Ciencias Económicas del centro universitario de las Tunas” (Tesis inédita para optar el grado de Mater en Dirección) Centro Universitario de las Tunas, Cuba
- Blanco, R. y Astorga, A. (2008). *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*. Chile: OREALC/UNESCO
- Calabuig, F., Molina, N., Núñez, J. (2012) Una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privado. *E-balonmano.com: Revista de Ciencias del Deporte*, 8 (1), 67-81. (2012). ISSN 1885 – 7019
- Capelleras, J. (2001) “Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico” (Tesis inédita para optar el grado de Doctor en el Departamento de Economía de la Empresa) Universidad Autónoma de Barcelona - Ballaterra.
- Castillo, G. (1990) *Formación de Educadores*. Santiago de Chile: C.P.I.E.P.
- Cronin, J. & Taylor, A. (1994) Servperf versus ServQual: reconciling performance- based and perceptions minus expectations measurement of service quality, in: *Journal of Marketing*, 58, 125-131.

Colunga, c. (1995). La calidad en el servicio. México: Panorama Editorial

Darling, L. (2012). Educar con calidad y equidad. Los dilemas del siglo XXI. Chile: Centro de Innovación en Educación de Fundación Chile. Recuperado de [http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR\\_Articulos/Home/Educarconcalidadyequidad\\_LDarlingH.pdf](http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR_Articulos/Home/Educarconcalidadyequidad_LDarlingH.pdf)

Díaz, J. (2013) Calidad Educativa: Un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. Tendencias Pedagógicas. 21, p.177-194.

Douglas, K., & Bateson, J. (2002) Fundamentos de marketing de servicios. México D.F., México: Thompson.

Duque, Edison (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64- 80

Duque O., Edison J. y Chaparro P., César R. (2012) Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Criterio Libre, 10 (16), 159-192 ISSN 1900-0642

El Comercio. (2019). Educación en el Perú: Calidad educativa no estaría justificando las inversiones. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/educacion-peru-calidad-educativa-estaria-justificando-inversiones-noticia-619726-noticia/>

Esteve, J. M. (2006). El sistema educativo ante la encrucijada del cambio social: Una mirada hacia el futuro. Monografías.com. 18 de mayo 2006. Disponible en URL: [www.monografias.com/usuario/perfiles/jose\\_m\\_esteve/monografias](http://www.monografias.com/usuario/perfiles/jose_m_esteve/monografias)

Gómez, A. (2015) “Gestión del compromiso institucional y el desempeño docente del profesorado de la universidad peruana los andes” (Tesis inédita para optar el grado de

Magíster en Ciencias de la Educación con Mención en Gestión Educacional) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – Perú

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014) Metodología de la investigación. Quinta edición. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.

Hodson, K. (2001). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial (4ta ed.). México D.F., México: Editorial Mc Graw Hill.

Huillca, B. (2015) “Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico” (Tesis inédita para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación) UNMSM, Lima – Perú

Imbernón, F. (2014) Calidad de la enseñanza y formación del profesorado. Un cambio necesario. España: Ediciones Octaedro, S.L.

Lehtinen, J. & Lehtinen, O. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. unpublished working paper, helsinki: service management institute.

Marcelo, C. (2008). Profesión Docente en Latinoamérica: Una agenda pendiente y cuatro retos emergentes. Lima, Perú: Tarea Asociación de Publicaciones

Martínez, A., Laguna J., García M., Vásquez, M. I. & Rodríguez Carranza, R. (2005) Perfil de Competencias del tutor de Posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. México, D. F.: UNAM pág. 25

Martínez, G., Guevara A, Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. Ra Ximhai [en línea] 2018, 12 (Julio-diciembre): [Fecha de consulta: 3 de mayo de 2019] Disponible en: ISSN 1665 -0441.

Martínez, L. (2008) Medición de la calidad del servicio. Desarrollo de escalas frente a medidas de un solo Ítem. Estudio comparativo. Decisiones de Marketing.<http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/1608/mcs.pdf?sequence=>

- Ministerio de Educación (2018) Ley N° 29944 - Ley de reforma magisterial  
Reglamento de la Ley de Reforma Magisterial D.S. N.º 004-2013-ED y modificatorias.  
Quinta edición, Lima – Perú
- Ministerio de Educación. (2016a). Estadística de la Calidad Educativa. Obtenido de ESCALE:  
<http://escale.minedu.gob.pe/>
- Ministerio de Educación. (2016b). Por una educación con dignidad. Inversión en  
infraestructura educativa 2011-2016. Lima: Minedu
- Ministerio de Educación. (2007). Proyecto Educativo Nacional PEN. Recuperado de  
<http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/PEN-2021.pdf>
- Molina, E. (2015) “Acompañamiento pedagógico y desempeño de los docentes noveles en los  
departamentos de física y tecnología educativa de la facultad de educación e idiomas”  
(Tesis inédita para optar el grado de Maestro en Administración y Gestión de la  
Educación) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua
- Montenegro, I. (2003). Evaluación del Desempeño docente: fundamentos, modelos e  
instrumentos. Santa Fe de Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Moya, A.M. (2010). La relación Profesor – Alumno. Revista Digital. Innovación y  
experiencias Educativas. No.27 – febrero de 2010.
- Norma Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2008 (2008). Sistemas de Gestión de la Calidad –  
Fundamentos y vocabulario. México: Instituto Mexicano de Normalización y  
Certificación, A.C.
- Palacios, J. (2014) Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la  
calidad percibida del servicio. Methadodos revista de ciencias sociales, 2 (1): 59-71 ISSN:  
2340-8413

- Ongaro, A (2002) La legislación sobre educación superior en el Perú: Antecedentes, Evolución y Tendencias. Estudio elaborado para el Proyecto “Observatorio de la Educación Superior en América Latina y el Caribe” - Co-edición IESALC/UNESCO - Edición general Asamblea Nacional de Rectores
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE. (2011). Establecimiento de un marco para la evaluación e incentivos docentes: Consideraciones para México. Editorial de la OCDE. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264059986-es>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE. (2016). Panorama de la educación. Indicadores de la OCED 2015. España: OCDE, 2016.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Ramos, A. (2005) “El Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño Docente de los profesores del Programa Universitario de Inglés de la universidad de Colima” (Tesis inédita para optar el grado de Maestro en Pedagogía) Universidad de Colima - México
- Redhead, R. (2015) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013” (Tesis inédita para optar el grado de Magister en Gerencia De Servicios De Salud) UNMSM, Lima – Perú
- Rivero, J. (2003). Propuesta nueva Docencia en el Perú. Lima, Perú: Ministerio de Educación.
- Romainville, M. (1999). Evaluación de la calidad de la enseñanza en la Educación Superior [Electronic Versión]. *Higher Education in Europe*, XXIV. Retrieved 13-12-18 from [http://www.fceia.unr.edu.ar/labinfo/facultad/decanato/secretarias/desarr\\_institucional/biblioteca\\_digital/articulos\\_pdf\\_biblioteca\\_digital/bd\\_Doc\\_T-72.pdf](http://www.fceia.unr.edu.ar/labinfo/facultad/decanato/secretarias/desarr_institucional/biblioteca_digital/articulos_pdf_biblioteca_digital/bd_Doc_T-72.pdf)
- Savater, F. (2012). El valor de educar. 2º Edic. España: Ariel.

Sánchez, J. (2013) “Desempeño Laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalurgia de la Universidad Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013 –I” “JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN” (Tesis inédita para optar el grado de Magister en Administración Estratégica) Universidad Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015) Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Perú: Editorial Business Suport Aneth SRL Quinta Edición. Lima.

Subaldo, L. (2012) “Las repercusiones del desempeño docente en la satisfacción y el desgaste del profesorado” (Tesis inédita para optar el grado de Doctor en Psicología de la Educación y del Desarrollo Humano) Universidad de Valencia – España

UNESCO (2019). Docentes de tercer y sexto grado en América Latina y el Caribe: características, percepciones y relación con el aprendizaje de los estudiantes (Informe técnico, pdf). Chile: UNESCO.

UNESCO (2017a). Suficiencia, equidad y efectividad de la infraestructura escolar en América Latina según el TERCE. Chile: UNESCO.

UNESCO (2017b). Declaración de Buenos Aires. Reunión Regional de Ministros de Educación de América Latina y el Caribe. Chile: UNESCO.

UNESCO (2017c). Hoja de Ruta de Implementación de ODS 4 - E2030 para América Latina y el Caribe: informe. Chile: UNESCO. UNESCO (2016). Los docentes de tercer y sexto grado de América Latina y el Caribe: características, percepciones y relación con el aprendizaje de los estudiantes. Washington: UNESCO.

UNESCO (2015). El derecho humano a la educación. Compromisos Adquiridos por los Gobiernos para asegurar el derecho humano a la educación, Agenda 21, capítulo 36, párrafo 3; Capítulo 3, párrafo 2 y capítulo 24, párrafo 3. <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-internationalagenda/right-to-education/> (consultado el 05 de agosto de 2021) UNESCO (2014). La crisis mundial

del aprendizaje. Por qué todos los niños merecen una Educación de buena calidad. Washington: UNESCO.

Vásquez, R.; Rodríguez, I. y Díaz, M. (1996) Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documento de trabajo 119/ 96, España: Universidad de Oviedo - facultad de ciencias económicas y empresariales.

Vásquez, W. M. (2009) “Evaluación del desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes del nivel secundario en el área de matemática de la Instituciones educativas estatales del distrito de Carmen de la Legua Reynoso, en el año 2008”. (Tesis inédita para optar el grado de Magíster en ciencias de la educación) Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima - Perú.

Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

**ANEXOS****Anexo A: Declaración de autenticidad y no plagio****DECLARACIÓN DEL GRADUANDO**

Por el presente, el graduando:

Saldaña Arenas, Stefanny Lisseth

en condición de egresada del Programa de Posgrado:

Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

deja constancia que ha elaborado su tesis titulada:

“Percepción de la calidad de servicio educativo y el desempeño docente, en estudiantes de una universidad pública del distrito de Lima”

Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por la misma y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.

Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o del internet.

Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales vigentes.



Firma del graduando

Fecha



**Anexo B: Autorización de consentimiento para realizar la investigación**



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
Dirección de la Escuela Profesional de Trabajo Social

### CONSTANCIA

Por medio de la presente se deja constancia que la Lic. **Stefanny Lisseth Saldaña Arenas**, egresada de la Escuela Profesional de Trabajo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y del Programa de Maestría en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos viene realizando el recojo de información de su tesis denominada: "**percepción de la calidad de servicio educativo y del desempeño docente, según los estudiantes de una universidad pública**".

En ese sentido, se expide el presente documento a la Lic. **Stefanny Lisseth Saldaña Arenas** para que las y los docentes le brinden las facilidades en las aulas de Trabajo Social de 3º, 4º y 5º año, a fin que la referida pueda proceder al recojo de información útil para su investigación con la administración de encuestas a las y los estudiantes de los grupos de estudios indicados.

De antemano agradeceré mucho se le facilite el proceso a nuestra colega para la pronta consecución de su grado de Maestría lo que redundará en su formación y ejercicio profesional, así como en el despliegue del talento de las y los egresados de nuestras Escuela Profesional de Trabajo Social.

Ciudad Universitaria, 23 de noviembre del 2017

Atentamente

  
Mag. Jorge García Escobar  
Director (e) EP de Trabajo Social



Pedro José Cordero Huámpari - Ciudad Universitaria  
Tel. 011-7400 anexo 4014

### Anexo C: Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
<b>Proyecto de Tesis:</b> “Percepción de la calidad del servicio educativo y del desempeño docente, en estudiantes de una E.A.P. de una universidad pública del distrito de Lima”.					
<b>PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>
<p><b>Pregunta General:</b> ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P. de una universidad pública del distrito de Lima?</p> <p><b>Preguntas Específicas:</b> ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P. de una universidad pública del distrito de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión fiabilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P. de una universidad pública del distrito de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión capacidad de respuesta y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P. de una</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima</p> <p><b>Específicos</b> Establecer la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión tangibilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima</p> <p>Precisar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión fiabilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima</p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Hi. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> H1. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión tangibilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima. H2. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión fiabilidad y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima. H3. Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión capacidad de respuesta y el desempeño docente, en los</p>	<p><b>Calidad del servicio Educativo</b> La teoría que sustentará la investigación para estudiar la Calidad del Servicio Educativo será el Modelo de Cronin y Taylor (1992), sin embargo, en el instrumento se le agregará una dimensión adicional.</p> <p><b>Desempeño Docente</b> La Teoría que sustentará la presente investigación en la definición contextual de Montenegro (2003) y las dimensiones establecidas para el desempeño docente por Rivero (2003).</p>	<p><b>Vx</b> Calidad de servicio educativo y sus dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía e instrumentalización.</p> <p><b>Vy</b> Desempeño docente y sus dimensiones: personal, pedagógica y social.</p> <p><b>Variable de control</b> Los estudiantes de una E.A.P. de una universidad pública de Lima.</p>	<p><b>Tipo y método de investigación</b> La presente tesis es no experimental en cuanto no se manipulará ninguna de las variables de forma intencional y sistemática, por la expresión matemática de las variables es cuantitativa y por la naturaleza y fines de la investigación es de tipo aplicada, porque se pretende verificar si fundamentos teóricos verificados en otros ámbitos, también ocurre en la realidad del presente estudio. Metodológicamente se recoge la información cuidando la obtención de datos emparejados por examinados que permitió conocer la intensidad y la dirección de la relación entre las variables a la vez de identificar las principales características de cada una, por lo que el método</p>

<p>universidad pública del distrito de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión seguridad y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P. de una universidad pública del distrito de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión empatía y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P. de una universidad pública del distrito de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión instrumentalización y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P. de una universidad pública del distrito de Lima?</p>	<p>capacidad de respuesta y el docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima</p> <p>Señalar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión seguridad y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima</p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión empatía y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima</p> <p>Establecer la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión instrumentalización y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima</p>	<p>estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima.</p> <p>H4 Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión seguridad y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima.</p> <p>H.5 Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión empatía y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima.</p> <p>H.6 Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo, dimensión instrumentalización y el desempeño docente, en los estudiantes de una E.A.P de una universidad pública del distrito de Lima.</p>			<p>es descriptivo correlacional, y el diseño fue transversal porque los datos se recogieron en un solo evento. Hernández, Fernández, Baptista (2014), Sánchez y Reyes (2015).</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>La población y muestra de esta investigación estará conformado por 105 estudiantes de una E.A.P. de una universidad pública de distrito de Lima. En el estudio se considerará el género, la edad, el año que están cursando, colegio de donde provienen, su dependencia financiera; que se incluirá en el análisis.</p>
--	--	---	--	--	---

**Anexo D: Matriz de operacionalización de las variables**

<b>OPERALIZACION DE VARIABLES</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ITEMS</b>
<b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>	Es el juicio de valor que el estudiante va asignar al servicio que brinda una determinada institución educativa, en base a su percepción y propia experiencia.	<b>DIMENSION TANGIBILIDAD</b>	Infraestructuras adecuadas	Cuestionario de calidad del Servicio Educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La EAP posee modernos y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificio, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños)</li> <li>✓ El campus de la E.A.P es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables</li> <li>✓ Los sitios donde se imparten las clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.</li> <li>✓ La apariencia de las instalaciones físicas de la EAP está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.</li> </ul>
		<b>DIMENSION FIABILIDAD</b>	Brindar un servicio adecuado y oportuno		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El contenido pragmático de las asignaturas propuestas por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico.</li> <li>✓ Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la coordinación académica de la E.A.P es comprensiva y colaboradora para ayudarlo.</li> <li>✓ Cree que el servicio de educación que brinda la E.A.P es adecuado para el proceso de su formación profesional.</li> <li>✓ Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.</li> <li>✓ La E.A.P, brinda respuesta a las solicitudes de certificaciones, constancias, notas, horarios sin errores.</li> </ul>

		<b>DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Disposición y apoyo hacia los demás.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los profesores brindan una programación que dice cuando se llevara a cabo exactamente los diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)</li> <li>✓ Los profesores brindan una programación que dice cuando se llevara a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)</li> <li>✓ Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente.</li> <li>✓ Los profesores retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.</li> <li>✓ Los profesores de la E.A.P están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.</li> </ul>
		<b>DIMENSION SEGURIDAD</b>	Trasmite confianza a los demás	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.</li> <li>✓ Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.</li> <li>✓ Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.</li> <li>✓ Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.</li> <li>✓ Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.</li> <li>✓ Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.</li> </ul>
		<b>DIMENSION EMPATIA</b>	Interés y comprensión hacia los demás	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La E.A.P brinda una atención individual a los estudiantes.</li> <li>✓ Cuando es necesaria y solicitada los profesores le dan atención individualizada al estudiante.</li> <li>✓ Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.</li> <li>✓ La E.A.P muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.</li> <li>✓ Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.</li> </ul>

		<b>DIMENSION INSTRUMENTALIZACION</b>	Uso de herramientas adecuadas en el proceso de aprendizaje.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente utiliza medios didácticos que facilitan el proceso de enseñanza, multimedia, pizarra electrónica, etc.</li> <li>✓ El docente elabora separatas del contenido de su curso para ser utilizados como cuaderno en clases.</li> <li>✓ La bibliografía contiene autores de los últimos años.</li> <li>✓ La bibliografía contiene autores primarios o clásicos.</li> <li>✓ El silabo contiene unidades temáticas que se desarrolla durante el ciclo.</li> <li>✓ Considera usted que su proceso de aprendizaje ha sido igual o mayor del 75%.</li> </ul>
<b>DESEMPEÑO DOCENTE</b>	Ejercicio profesional que realiza el docente a través, de la trasmisión de conocimientos, aprendizajes, desarrollo de habilidades en sus	<b>DIMENSION PERSONAL</b>	Actuación asertiva de su intervención		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establece relaciones de empatía con el grupo.</li> <li>✓ Expresa sus opiniones y sentimientos sin agredir a otros.</li> <li>✓ Se preocupa en aclarar sus reacciones y opiniones para evitar interpretaciones equívocas.</li> <li>✓ Reacciona positivamente ante la crítica constructiva.</li> <li>✓ Disfruta de su trabajo en clase.</li> <li>✓ Expresa su reconocimiento hacia el trabajo y el logro de los otros.</li> <li>✓ Se esfuerza por comprender las posibles motivaciones y sentimientos de los demás.</li> <li>✓ Respeta los derechos de los otros.</li> </ul>
		<b>DIMENSION PEDAGOGICO</b>	Promueve, dirige y facilita procesos de aprendizajes significativos.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utiliza diversas estrategias, métodos, medios y materiales.</li> <li>✓ Estimula la reflexión sobre la manera en que aprendo.</li> <li>✓ Orienta mi aprendizaje con novedosas propuestas de trabajo.</li> <li>✓ Identifica y valora las experiencias y diversidad de saberes.</li> <li>✓ Da pautas claras y con la secuencia adecuada para orientar mis aprendizajes.</li> <li>✓ Promueve el conflicto cognitivo en base a situaciones problema.</li> <li>✓ Felicita los logros alcanzados y me anima a perseverar.</li> <li>✓ Identifica experiencias y situaciones de la vida cotidiana para convertirlas en experiencias de aprendizaje.</li> </ul>

	diferentes campos de acción: aula, institución y comunidad, mediante una acción reflexiva e involucramiento del estudiante.	<b>DIMENSION SOCIAL</b>	Alienta compromisos con el desarrollo social.	Cuestionario de Desempeño Docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Demuestra conocimiento actualizado y comprensión de la realidad.</li> <li>✓ Incorpora acontecimientos locales y nacionales significativos en su clase.</li> <li>✓ Me anima a comprometerme con proyectos que impulsen el desarrollo local y nacional.</li> <li>✓ Orienta el desarrollo de la asignatura a través de proyectos sociales.</li> <li>✓ Fomenta el trabajo colaborativo reconociendo mi aporte.</li> <li>✓ Impulsa de forma individual o grupal proyectos de investigación e innovación social.</li> <li>✓ Se mantiene informado sobre la situación económica, social, política y cultural de la comunidad.</li> <li>✓ Favorece en mí la actitud crítica y reflexiva sobre mi entorno.</li> </ul>
--	---	-------------------------	---	-----------------------------------	---



## Anexo E: Formato de instrumentos

### CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

#### INSTRUCCIONES

**OBJETIVO:** Medir la percepción sobre la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes.

EDAD	GENERO	AÑO CURSANDO	COLEGIO DE PROCEDENCIA	DEPENDENCIA FINANCIERA
15 – 20 <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>	3 año <input type="checkbox"/>	estatal <input type="checkbox"/>	Padres <input type="checkbox"/>
21 – 25 <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	4 año <input type="checkbox"/>	Privado <input type="checkbox"/>	Familiares <input type="checkbox"/>
26 – 30 <input type="checkbox"/>		5 año <input type="checkbox"/>		Autosostengo <input type="checkbox"/>
31 – 35 <input type="checkbox"/>				

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existe respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Marque:

Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo
1	2	3	4	5

1	La EAP posee modernos y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificio, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños)	1	2	3	4	5
2	El campus de la E.A.P es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables	1	2	3	4	5
3	Los sitios donde se imparten las clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje	1	2	3	4	5
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la EAP está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta	1	2	3	4	5
5	El contenido pragmático de las asignaturas propuestas por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico	1	2	3	4	5

6	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la coordinación académica de la E.A.P es comprensiva y colaboradora para ayudarle	1	2	3	4	5
7	Cree que el servicio de educación que brinda la E.A.P es adecuado para el proceso de su formación profesional	1	2	3	4	5
8	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado	1	2	3	4	5
9	La E.A.P, brinda respuesta a las solicitudes de certificaciones, constancias, notas, horarios sin errores	1	2	3	4	5
10	Los profesores brindan una programación que dice cuando se llevara a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	1	2	3	4	5
11	Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente	1	2	3	4	5
12	Los profesores retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud	1	2	3	4	5
13	Los profesores de la E.A.P están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes	1	2	3	4	5
14	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos	1	2	3	4	5
15	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes	1	2	3	4	5
16	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes	1	2	3	4	5
17	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente	1	2	3	4	5
18	Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad	1	2	3	4	5
19	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error	1	2	3	4	5
20	La E.A.P brinda una atención individual a los estudiantes	1	2	3	4	5

21	Cuando es necesaria y solicitada los profesores le dan atención individualizada al estudiante	1	2	3	4	5
22	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
23	La E.A.P muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante	1	2	3	4	5
24	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes	1	2	3	4	5
25	El docente utiliza medios didácticos que facilitan el proceso de enseñanza, multimedia, pizarra electrónica, etc.	1	2	3	4	5
26	El docente elabora separatas del contenido de su curso para ser utilizados como cuaderno en clases.	1	2	3	4	5
27	La bibliografía contiene autores de los últimos años.	1	2	3	4	5
28	La bibliografía contiene autores primarios o clásicos.	1	2	3	4	5
29	El silabo contiene unidades temáticas que se desarrolla durante el ciclo.	1	2	3	4	5
30	Considera usted que su proceso de aprendizaje ha sido igual o mayor del 75%.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO DOCENTE

Datos generales:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo F ( ) M ( )

Estimado estudiante el presente cuestionario sobre Desempeño Docente es parte de una investigación educativa con fines netamente académicos, por ello le pido su colaboración. Por favor, conteste marcando con un aspa (X) la respuesta que le resulte natural. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Indicaciones:

A continuación, se presenta un conjunto de situaciones que tratan sobre diversos aspectos de la actividad del docente. Indique la frecuencia con que presentan dichos aspectos, para ello debes utilizar la siguiente escala valorativa y marcar un aspa (X)

Nunca	Pocas Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b>ITEMS</b>		<b>ESCALA</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Establece relaciones de empatía con el grupo	1	2	3	4	5
2	Expresa sus opiniones y sentimientos sin agredir a otros	1	2	3	4	5
3	Se preocupa en aclarar sus reacciones y opiniones para evitar interpretaciones equívocas	1	2	3	4	5
4	Reacciona positivamente ante la crítica constructiva	1	2	3	4	5
5	Disfruta de su trabajo en clase	1	2	3	4	5
6	Expresa su reconocimiento hacia el trabajo y el logro de los otros	1	2	3	4	5
7	Se esfuerza por comprender las posibles motivaciones y sentimientos de los demás	1	2	3	4	5
8	Respeto los derechos de los otros	1	2	3	4	5
9	Utiliza diversas estrategias, métodos, medios y materiales	1	2	3	4	5
10	Estimula la reflexión sobre la manera en que aprendo	1	2	3	4	5

11	Orienta mi aprendizaje con novedosas propuestas de trabajo	1	2	3	4	5
12	Identifica y valora las experiencias y diversidad de saberes	1	2	3	4	5
13	Da pautas claras y con la secuencia adecuada para orientar mis aprendizajes	1	2	3	4	5
14	Promueve el conflicto cognitivo en base a situaciones problema	1	2	3	4	5
15	Felicita los logros alcanzados y me anima a perseverar	1	2	3	4	5
16	Identifica experiencias y situaciones de la vida cotidiana para convertirlas en experiencias de aprendizaje	1	2	3	4	5
17	Demuestra conocimiento actualizado y comprensión de la realidad	1	2	3	4	5
18	Incorpora acontecimientos locales y nacionales significativos en su clase	1	2	3	4	5
19	Me anima a comprometerme con proyectos que impulsen el desarrollo local y nacional	1	2	3	4	5
20	Orienta el desarrollo de la asignatura a través de proyectos sociales	1	2	3	4	5
21	Fomenta el trabajo colaborativo reconociendo mi aporte	1	2	3	4	5
22	Impulsa de forma individual o grupal proyectos de investigación e innovación social	1	2	3	4	5
23	Se mantiene informado sobre la situación económica, social, política y cultural de la comunidad	1	2	3	4	5
24	Favorece en mí la actitud crítica y reflexiva sobre mi entorno	1	2	3	4	5