

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA



TESIS

=====

**“DESEMPEÑO DOCENTE Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARKO EMILIO JARA SCHENONE
Nº 64912 - PUCALLPA 2018”**

=====

PRESENTADO POR:

MARCUS REYNALDO ORELLANA MALDONADO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA
ESPECIALIDAD: LENGUA Y LITERATURA**

ASESOR:

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMÁN ALMIRÓN

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES
 COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Pucallpa, a los 22 días del mes de Enero del 2021
 siendo las 9:00 a.m. horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y
 Títulos de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de Universidad Nacional de
 Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes.

Presidente Dr. HECTOR JOSE QUISPE CERNA
Secretario Dra. FREYSI LILIAN LING VILLACREZ
Miembro Dra. ELIZABETH PACHECO DAVILA

Para proceder a la sustentación pública de la tesis titulada:

“Desempeño docente y Calidad de Servicio en los estudiantes de Educación Secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 - Pucallpa - 2018”

Presentado (a) por el (la) bachiller: Orellana Maldonado Marcus Reynaldo

Finalizando la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la conclusión siguiente:

La tesis ha sido Aprobado por Unanimidad

Quedando expedito para que se le otorgue el Título Profesional de Licenciado en

Educación Secundaria Especialidad Lengua y Literatura

Siendo las 10:00 a.m. horas del mismo día se dio por concluido el acto académico.

Pucallpa 22 de Enero del 2021


 Presidente


 Secretario


 Miembro


 Secretario académico de la FEyCsS.

Nota. Llenar los espacios en blanco con letras (no números)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA



TESIS:

**“DESEMPEÑO DOCENTE Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA MARKO EMILIO JARA SCHENONE N° 64912 – PUCALLPA,
2018”**

APROBADO POR:

Dr. Héctor José Quispe Cerna
Presidente

Dra. Freysi Lilian Ling Villacrez
Secretaria

Dra. Elizabeth Pacheco Dávila
Miembro

Dr. Abraham Ermitanio Huamán Almirón
Asesor



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL**

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0375-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

“DESEMPEÑO DOCENTE Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARKO EMILIO JARA SCHENONE N° 64912 - PUCALLPA 2018”

Cuyo autor (es) : **ORELLANA MALDONADO, MARCUS REYNALDO**

Facultad : **EDUCACION Y CIENCIAS SOCIALES**
Escuela Profesional : **EDUCACIÓN SECUNDARIA**
Especialidad : **LENGUA Y LITERATURA**
Asesor(a) : **Dr. HUAMAN ALMIRON, ABRAHAM ERMITANIO**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 23/12/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Marcus Reynaldo Orellana Maldonado
Autor de la TESIS titulada:

«Desempeño docente y calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 - Pucallpa 2018».

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dr. Abraham Ermitanio Huamán Almirón.

En la Facultad de: Educación y Ciencias Sociales.

Carrera Profesional de: Educación Secundaria - Lengua y Literatura.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 22 / 01 / 2021

Email: marcus.1011@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 920210606

DNI: 72450531

DEDICATORIA

A Dios, por acogerme en su finalidad de bienestar durante todos mis proyectos de vida; a mis padres, porque siempre han estado apoyándome de manera emotiva e intelectual; a mi familia, por su motivación continua en finalizar el presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Ucayali y a la Facultad de Educación y Ciencias Sociales, por permitir el desarrollo profesional y académico de toda la población ucayalina frente a las adversidades actuales.

A los docentes de la Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Educación y Ciencias Sociales, con la puesta en práctica de su enseñanza se pudo llegar a la finalidad del presente trabajo de investigación.

A los directivos y coordinadores de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 - Pucallpa, 2018, quienes nos dieron las facilidades para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los docentes de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 - Pucallpa, 2018, por apoyarnos en la puesta en práctica de los instrumentos evaluativos.

A los estudiantes de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 - Pucallpa, 2018, ya que pudieron colaborar respetuosamente con el desarrollo de la presente investigación.

Finalmente, un agradecimiento especial al Dr. Abraham Ermitanio Huamán Almirón, por ser el guía en la ejecución pertinente y desarrollo de mejora continua del presente estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE DE CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS	5
1.4.1. Hipótesis General	5
1.4.2. Hipótesis Específicas	5
1.5. VARIABLES	6
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	6
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	9
1.8. VIABILIDAD.....	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1. ANTECEDENTES.....	11
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	21
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	24
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN	24
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	25
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	26
CAPÍTULO VI: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
4.1. RESULTADOS	27
4.2. DISCUSIÓN	45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
5.1. CONCLUSIONES.....	48
5.2. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	27
Tabla 2. Resultados de la variable Desempeño docente en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	28
Tabla 3. Resultados de la dimensión Preparación para el aprendizaje en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	29
Tabla 4. Resultados de la dimensión Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	30
Tabla 5. Resultados de la dimensión Participación en la gestión de la escuela articulada de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	31
Tabla 6. Resultados de la dimensión Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	32
Tabla 7. Resultados de la variable Calidad de servicio de los estudiantes de educación secundaria de la Institución	

	Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	33
Tabla 8.	Resultados de la dimensión Elementos tangibles de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	34
Tabla 9.	Resultados de la dimensión Aspectos académicos de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	35
Tabla 10.	Resultados de la dimensión Aspectos administrativos en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	36
Tabla 11.	Pruebas de normalidad - Desempeño docente / Calidad de servicio.....	37
Tabla 12.	Estadístico de correlación: Rho de Spearman - Desempeño docente.....	38
Tabla 13.	Pruebas de normalidad - Preparación para el aprendizaje / Calidad de servicio.....	39
Tabla 14.	Estadístico de correlación: Rho de Spearman - Preparación para el aprendizaje.....	39
Tabla 15.	Pruebas de normalidad - Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes / Calidad de servicio.....	41
Tabla 16.	Estadístico de correlación: Rho de Spearman - Enseñanza	

	para el aprendizaje de los estudiantes.....	41
Tabla 17.	Pruebas de normalidad - Participación en la gestión de la escuela articulada / Calidad de servicio.....	42
Tabla 18.	Estadístico de correlación: Rho de Spearman - Participación en la gestión de la escuela articulada.....	43
Tabla 19.	Pruebas de normalidad - Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente / Calidad de servicio.....	44
Tabla 20.	Estadístico de correlación: Rho de Spearman - Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Resultados de la variable Desempeño docente en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	28
Figura 2. Resultados de la dimensión Preparación para el aprendizaje en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	29
Figura 3. Resultados de la dimensión Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	30
Figura 4. Resultados de la dimensión Participación en la gestión de la escuela articulada de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	31
Figura 5. Resultados de la dimensión Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	32
Figura 6. Resultados de la variable Calidad de servicio de los estudiantes de educación secundaria de la Institución	

	Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	33
Figura 7.	Resultados de la dimensión Elementos tangibles de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	34
Figura 8.	Resultados de la dimensión Aspectos académicos de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	35
Figura 9.	Resultados de la dimensión Aspectos administrativos en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018.....	36

RESUMEN

El trabajo de investigación desarrolló un enfoque descriptivo correlacional, conllevándolo a un tipo no experimental, transeccional, de esta manera se tuvo como población compuesta por el total de estudiantes de la sede de estudio, con una muestra correspondientes a tres (3) secciones de educación secundaria del tercer grado, cuya cantidad fue igual a 94 estudiantes, ejecutando el desempeño docente y calidad de servicio, se tuvo de desarrollar la técnica de la encuesta ejecutándolo mediante una elaboración de base de datos y tablas de distribución de frecuencias, prueba de normalidad y Kolmogorov- Smirnov. La principal conclusión en respuesta al objetivo general de investigación fue que el desempeño docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018, ya que, el resultado $Rho= 0.277$ indica una correlación positiva baja y la $Sig.= 0.007$ indica que el resultado fue altamente significativo.

Palabras claves: Desempeño docente, calidad de servicio, centro escolar, mejora continua, estudiantes.

ABSTRACT

The research work developed a correlational descriptive approach, leading to a non-experimental, transectional type, in this way the population was composed of the total number of students from the study site, with a sample corresponding to three (3) sections of education third grade secondary school, whose number is equal to 94 students, executing the teaching performance and quality of service, the survey technique had to be developed by executing it through a database and frequency distribution tables, normality test and Kolmogorov- Smirnov. The main conclusion in response to the general research objective is that teaching performance is directly and significantly related to the quality of service in secondary education students of the educational institution Marko Emilio Jara Schenone N ° 64912-Pucallpa, 2018, since, the result $Rho = 0.277$ indicates a low positive correlation and the $Sig. = 0.007$ indicates that the result was highly significant.

Keywords: Teaching performance, quality of service, school, continuous improvement, students.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada *Desempeño docente y calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 - Pucallpa 2018*, permite establecer el buen desarrollo de indicadores del desempeño docente para un mejoramiento continuo de la percepción de la calidad de servicio del centro escolar sede de estudio.

El presente trabajo de investigación se desarrolla bajo interrogante: ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 - Pucallpa 2018?, debido a ello se generaron objetivos e hipótesis investigativas fundamentadas en líneas de investigación similares, teorías, enfoques y estudios realizados.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado en cinco capítulos y dos acápite. El primer capítulo aborda el problema de investigación, realidad problemática, antecedente, teorías formulación del problema, hipótesis y objetivos, así como la viabilidad justificación e importancia; el segundo capítulo trata sobre los materiales y métodos; el tercero, los resultados obtenidos; el cuarto desarrolla la discusión, el análisis de los resultados obtenidos; el quinto capítulo, son las conclusiones y sugerencias. Luego se desarrollan dos apartados, el primero es el de las referencias bibliográficas y el segundo, de los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se elabora de manera oportuna mediante las variables desempeño docente y calidad de servicio con el objetivo de identificar el grado conexión y comportamiento existente, lo descrito encaminado a la institución educativa, en otras palabras, el aprovechamiento de tácticas y metodologías educativas en favor del aumento del nivel del funcionamiento como institución educativa, la cual será evaluada a través de los alumnos, comprendiendo a estos como indicadores para el objetivo planteado.

Es así que es posible el desarrollo del desempeño docencial como problemática, considerándolo aquel que ha obtenido las capacidades necesarias para desempeñarse correctamente en determinados áreas de aprendizaje, y posibilitar la creación de material educativo, aplicando medios o maniobras que repercutan en el aprendizaje del alumno y contribuyan al enfoque de la institución, Montenegro (2013); por otro lado Zarate (2011), plasma la perspectiva de acorde a la relación entre las variables estudiadas finalizando que los docentes están de acuerdo con el liderazgo directivo que se presentan en las instituciones educativas, ya que la aceptación es mayoritaria y por ende el pequeño grupo que no está acorde tiende a hacer un desarrollo no sustancial pero encaminado hacia la visión institucional.

En cuanto a la calidad de servicios que brinda la Universidad Nacional de Ucayali, ha sido escaso el aporte para obtener esta denominación en la instrucción que transmite, para engendrar descubrimientos científicos y/o tecnológicos, dicho de otra forma, permanece vivo el ansiado deseo del nivel destacado de educación, comprendiendo al nivel destacado como el resultado de una buena gestión y administración institucional.

Desde la óptica de nuestra realidad, se fomentó a la mejora en el servicio educativo, es decir, las instituciones públicas y privadas, con el propósito de enfrentarse a los retos presentados a nuestra localidad, y con el objetivo de iniciar una reforma con el propósito que la sociedad actual pueda trascender las consideraciones meramente económicas y asumir un mayor compromiso social mediante una educación de calidad.

De esta manera el ligar la calidad de servicio en cuanto al desempeño docente da por resultado la adquisición de conocimientos para el estudiante y aportes sustanciales para la institución, por ello la identificación de instituciones resaltantes actualmente debido al buen uso de relaciones comunitarias dentro de las variables desarrolladas.

En conclusión, se identifican enfoques constatados, también la importancia del desempeño docente como prioridad de la calidad de servicio en la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone en Pucallpa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la Preparación para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018?
- ¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la Preparación para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.
- Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- El desempeño docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La Preparación para el aprendizaje de los estudiantes se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.
- La Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.
- La Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.
- El Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- Desempeño docente.

Dimensiones

- Preparación para el aprendizaje de los estudiantes.
- Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes.
- Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad.
- Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente.

1.5.2. Variable 2

- Calidad de servicio.

Dimensiones

- Elementos tangibles.
- Aspectos académicos.
- Aspectos administrativos.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

- La operacionalización de las variables se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>V1 Desempeño Docente</p>	<p>El desempeño docente se operacionaliza en la preparación para el aprendizaje de los estudiantes, enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes, participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad y el desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente.</p>	<p>Preparación para el aprendizaje de los estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce y comprende las características de todos sus estudiantes y sus contextos, los contenidos disciplinares que enseña, los enfoques y procesos pedagógicos, con el propósito de promover capacidades de alto nivel y su formación integral. • Planifica la enseñanza de forma colegiada, garantizando la coherencia entre los aprendizajes que quiere lograr en sus estudiantes, el proceso pedagógico, el uso de los recursos disponibles y la evaluación, en una programación curricular en permanente revisión.
		<p>Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crea un clima propicio para el aprendizaje, la convivencia democrática y la vivencia de la diversidad en todas sus expresiones, con miras a formar ciudadanos críticos e interculturales. • Conduce el proceso de enseñanza con dominio de los contenidos disciplinares y el uso de estrategias y recursos pertinentes, para que todos los estudiantes aprendan de manera reflexiva y crítica lo que concierne a la solución de problemas relacionados con sus experiencias, intereses y contextos culturales. • Evalúa permanentemente el aprendizaje de acuerdo con los objetivos institucionales previstos, para tomar decisiones y retroalimentar a sus estudiantes y a la comunidad educativa, teniendo en cuenta las diferencias individuales y los contextos culturales.
		<p>Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participa activamente, con actitud democrática, crítica y colaborativa, en la gestión de la escuela, contribuyendo a la construcción y mejora continua del Proyecto Educativo Institucional y así este pueda generar aprendizajes de calidad. • Establece relaciones de respeto, colaboración y corresponsabilidad con las familias, la comunidad y otras instituciones del Estado y la sociedad civil; aprovecha sus saberes y recursos en los procesos educativos y da cuenta de los resultados.
		<p>Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexiona sobre su práctica y experiencia institucional y desarrolla procesos de aprendizaje continuo de modo individual y colectivo, para construir y afirmar su identidad y responsabilidad profesional. • Ejerce su profesión desde una ética de respeto de los derechos fundamentales de las personas, demostrando honestidad, justicia, responsabilidad y compromiso con su función social.

V2 Calidad de Servicio	La variable calidad de servicio se plasma en las dimensiones elementos tangibles, aspectos académicos y aspectos administrativos.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos en buen estado - Equipos en buen estado - Ambiente en buen estado - Ambiente higiénico - Ambientes accesibles - Ambientes atractivos - Ambientes acondicionados
		Aspectos académicos	<ul style="list-style-type: none"> - El docente domina el área - El docente comunica con claridad - El docente se actualiza - Manera formas comunicativas - El docente soluciona problemas - El docente da seguridad - Los materiales son atractivos - El docente utiliza materiales educativos
		Aspectos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de promesas - Interés en problemáticas - Desarrolla sus quehaceres completamente - El personal no docente está dispuesto a ayudar - El personal no docente está dispuesto a informar - El personal no docente transmite confianza - Los servicios educativos son seguros - Los horarios son convenientes

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Esta investigación se realiza debido a que, para el buen desarrollo educativo, es necesario garantizar que los actores del proceso educativo se encuentren en el estado ideal en todos los aspectos, por lo que, siendo el desempeño docente un factor relevante en el aspecto perspectivo de la calidad de servicio institucional a nivel educacional.

En el aspecto teórico, incrementa el bagaje conceptual y de teorías acerca de las variables de estudio y los enfoques que se abordaron en la investigación, además de constituirse en un antecedente para futuras investigaciones.

En cuanto al aspecto metodológico, los procedimientos que se siguieron para realizar esta investigación pueden servir de guía para diversas investigaciones que deseen abordar las mismas variables o diferentes del mismo modo, así también, se contribuyó con los instrumentos de recolección de datos.

Así también, los principales beneficiarios de esta investigación fueron los directivos, docentes y estudiantes de la sede de estudio, que conocieron si los cambios ocasionados para adoptar métodos de mejora, en el caso de que sea necesario; así también, los beneficiarios indirectos fueron los padres de familia, quienes, en la medida en que se tomen en cuenta los resultados del estudio, pueden evaluar la perspectiva de calidad de servicio a base del desempeño docente que genera la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

1.8. VIABILIDAD

El presente trabajo de investigación fue viable porque el investigador contó con los recursos económicos, así como acceso a fuentes de información y sede de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

Arias y Castillo (2019), en *El desempeño docente y su impacto en el rendimiento académico de los estudiantes del nivel secundario, en el área de Lengua Española, CEPOINT, periodo 2018-2019*, tesis de maestría, llegaron a la conclusión en cuanto a la finalidad de determinar el efecto didáctico del área citado con anterioridad, cuando se preguntó y nos facilitaron la información si los profesores habían dominado el contenido de este campo en su práctica diaria para estudiar las categorías de rendimiento profesional, algunas personas pensaron que su práctica docente era muy buena porque podían planificar los contenidos y cambiar la estrategia docente. (p.9)

Araya (2017), en *Calidad de servicio en educación superior a distancia*, puede concluir que las Instituciones competentes para la correcta administración de los recursos nacionales tienen la aptitud para poder instaurar márgenes de calidad para optimizar los servicios de las instituciones encargadas de la formación académica a distancia, propugnando de tal forma mejoras en el conocimiento del personal y los indicadores de rendimiento.

Flores (2017), en *Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano*

Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra concluye en lo siguiente, conforme al proceso dictado por el Ministerio de Educación, el diagrama de flujo se pone en funcionamiento a tenor de la gestión organizacional y se coordina en conformidad a los ulteriores niveles: estrategia, operación y apoyo, lo que posibilita la reestructuración adecuada de las labores de la institución. Supeditada a la guía planificada del grupo a cargo de la organización, bajo la responsabilidad del funcionario competente.

Torres (2017), en Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria, finaliza aludiendo que el estado hispano implicado en la instrucción se diferencia por su inconstancia, por lo que, se considero múltiples reglamentos que han cambiado la estructura y la simiente de la educación. La aparición de cambios políticos traerá consigo cierto grado de inseguridad, puesto la aparición de un nuevo grupo político supone instaurar nuevas riendas hasta el término del gobierno.

Martínez et al., (2016), en su artículo El desempeño docente y la calidad educativa, concluyen que durante el proceso de enseñanza-aprendizaje se requiere de la participación activa de toda la comunidad educativa, pues cada integrante juega una importante intervención interpretada de la mejor manera, el personal docente forma un equipo para trabajar en conjunto para lograr las metas trazadas, para esto se necesita a un directivo con alta reputación en la escuela y un líder eficaz para orientar a los estudiantes. Para ello, deben reconocer los problemas dentro de la institución y luego desarrollar un plan estratégico para abordar estos problemas, involucrando a estudiantes, padres, toda la

comunidad y todos los niveles de gobierno. (p.132)

Mairena (2015), en *Acompañamiento pedagógico y desempeño de los docentes noveles en los departamentos de física y tecnología educativa de la facultad de Educación e Idiomas*, tesis de maestría, pudo finiquitar que, en el departamento establecido como el grupo a investigar, el cuerpo de docentes nuevos está insatisfechos con el apoyo docente brindado, porque es obvio que hay falta de planificación, y en la nueva etapa no se brinda forma de seguimiento a los docentes profesionales. Es por esto que el programa de compañerismo presta especial atención al desarrollo de habilidades, capacidades y destrezas como profesionales. (p.85)

2.1.2. Nacionales

García (2019), en *Desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes del II ciclo de la carrera profesional de educación inicial de la facultad de educación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho*, tesis de maestría, concluye que, al medir la relación entre las dos variables se concluyó que existe influencia significativa en el grupo investigado, realizado en la facultad e institución de enseñanza superior de su localidad mencionada, debido al análisis de datos estadísticos para medir la correlación se obtuvo un valor que es un buen rango. (p.54)

Atencio (2018), en *La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de mecánica automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de*

Arequipa, 2018, finaliza identificando que las condiciones que aportan al contentamiento de los alumnos con el servicio educativo están vinculadas con la calidad experimentada, puesto que, si el servicio brindado no es óptimo, se manifiesta por medio del grado de satisfacción. Los resultados develan la existencia de disparidad entre la expectativa académica y la expectativa profesional respecto a los servicios ofrecidos, lo que demuestra el menester de monitorizar al personal educativo y los recursos.

Cabrera (2018), en *Liderazgo directivo y desempeño docente del nivel secundario de la I.E. 89004 en Chimbote, 2017*, tesis de maestría, pudo finiquitar con respecto a la investigación realizada a las variables mencionadas, esto en la zona estipulada de dicho centro educativo, la mayoría de los maestros lo calificaron como bueno, y solo una pequeña parte lo califican como malo. Esto según el nivel de la práctica pedagógica de la población, se considera sobresaliente, y casi nadie piensa que sea bueno; por otro lado, no presenta niveles que califiquen de irregular. De acuerdo a las medidas estadísticas se concluye que no existe relación entre las variables. (p.63)

Cruz (2018), en *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE "María Madre" de la región Callao*, la investigación concluye en determinar la existencia de una trascendente relación entre las variables mencionadas. Considerando que el nivel de correlación es positivo.

Nobario (2018), en *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de Baja y*

alta demanda, afirma que el grado de satisfacción estudiantil respecto a las necesidades educativas de la formación aptitudinal para los estudiantes de carreras técnicas con una notable e inapreciable demanda alcanzo un nivel de satisfacción considerable, lo que representa el cumplimiento de las expectativas de lo estudiantes.

Villarreal (2018), en *Desempeño y su relación con el rendimiento académico en estudiantes del VI ciclo de enfermería, Universidad San Pedro, Huacho-2016*, tesis de maestría, pudo llegar a la conclusión de que dado que la medida realizada entre las variables devuelve un valor que representa una correlación media, poniendo al descubierto que existe una relación significativa de las variables. Dado que el valor devuelto por el rango indica una buena correlación entre el campo técnico del docente y el rendimiento académico del estudiante. Se aprecia la existencia de una relación significativa entre el desempeño de sus funciones de los docentes y las responsabilidades que cumplen como educadores con respecto al aprendizaje de los estudiantes, dando un valor que indica la correlación media. Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento académico de los estudiantes, y el valor devuelto por la correlación aplicada en la investigación representa la correlación media. (p. 69)

García y Hermoza (2017), en *El desempeño docente y el aprendizaje en los estudiantes del cuarto grado de la institución educativa Héroes de Illampu de Madre de Dios-2016*, tesis de licenciatura, pudieron concluir que, en el centro educativo mencionado con anterioridad, desarrollando la investigación en la zona citada. sustenta la existencia de

una relación directa y moderada entre la relación de las variables. Con base a la estadística obtenida se calcula que es mayor; cayendo en el área de rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis altera, lo que muestra que sí existe una correlación directa entre las variables investigadas. (p. 97)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Desempeño docente

2.2.1.1. Definición

Se desarrolla la variable desempeño docente desde la perspectiva del Ministerio de Educación (2014), en el *Marco del buen desempeño docente*, quien la define la profesión docente como el actuar que requiere de reflexión constante respecto al desempeño propio a través de la dinámica de interacciones entre el aprendizaje y el funcionamiento de la organización escolar, entre estudiantes y comunidad educativa en una constante reflexión de su desempeño con el objetivo de lograr el perfeccionamiento profesional.

Por su parte, García y Hermoza (2017) definen el desempeño docente como de acuerdo al impacto de la puesta en práctica de sus habilidades docentes, el resultado pedagógico en los alumnos se mostrará en sus emociones, responsabilidades laborales y la naturaleza de sus relaciones con estudiantes, padres, directores, colegas y representantes de agencias comunitarias. (p.391)

2.2.1.2. Dimensiones

Las dimensiones del desempeño docente son las que a continuación se desarrollan:

- **Preparación para el aprendizaje de los estudiantes**

Según el Ministerio de Educación (2014) en cuanto a la dimensión preparación el trabajo docente requiere de una planificación donde el portafolio, recursos metodológicos y didácticos utilizados por el educando para el aprendizaje se tendrá en un enfoque intercultural e incisivo. Se refiere a la comprensión de los principales conocimientos y características cognitivas sociales, culturales, materiales e inmateriales de los estudiantes; el dominio de la enseñanza y el contenido de la asignatura; y la selección de materiales didácticos, estrategias de enseñanza-aprendizaje y evaluación". (p.25)

- **Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes**

En cuanto a la dimensión enseñanza el Ministerio de educación (2014) "Incluye el proceso de enseñanza valorando la inclusión y la diversidad en todas las expresiones, esta es referida a la forma de la mediación de enseñanza-aprendizaje donde el educador va desarrollando diferentes técnicas, habilidades y el uso de materiales didácticos para generar una participación activa mediante el proceso de aprendizaje, contribuyendo a un buen clima de aprendizaje y al aprendizaje significativo en los educandos. Además, de enseñar aspectos que necesitan mejorarse, también incluye el uso de varios estándares y

métodos para ayudar a identificar logros y desafíos en el proceso de aprendizaje”. (p.25)

- **Participación en la gestión de la escuela articulada la comunidad**

El Ministerio de Educación (2014), alude que La implicación en la gestión de la escuela o red escolar desde una perspectiva democrática para configurar la comunidad de aprendizaje. Se refiere a que el sector educativo debe participar en la elaboración, implementación y evaluación de proyectos educativos institucionales, ayudando a establecer un buen clima laboral. Incorporando el buen estima y respeto por la comunidad educativa y características propias, así como el compromiso que se divide entre los responsables por lograr buenos resultados en el aprendizaje. (p. 26)

- **Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente**

Por último, el Ministerio de Educación (2014) refiere que abarca el desarrollo profesional del docente, donde con el oportuno procedimiento y las determinadas acciones representará su compromiso con la comunidad. Se refiere al pensamiento sistemático de su práctica docente, sus pares, el trabajo en grupo, el cooperar con sus colegas y su presencian en actividades de desarrollo profesional. Incluyendo personal responsable del diseño e implementación de políticas educativas para procesos de aprendizaje nacional y regional, gestión de resultados e información”. (p. 26)

2.2.1.3. Teorías

- **Enfoque motivacional del desempeño laboral**

Al dirigirnos al enfoque motivacional del desempeño laboral Ross (2013) considera que la gestión del desempeño laboral motivacional es una parte importante para construir un equipo exitoso y el logro continuo de resultados fructíferos. Teniendo en cuenta que todos tienen su propio modelo del mundo, si no se establece un desempeño sobresaliente, las personas tenderán a adoptar naturalmente recurrirán a un modelo oportunos que pueden ser completamente diferentes de sus perspectivas de comportamientos y expectativas, conduciendo a excelentes resultados. (p.27)

En relación a lo mencionado, el desempeño laboral ligado a la motivación se ha vuelto muy indispensable en las organizaciones institucionales desde un ámbito global, ya que al desarrollarse desde el directivo al conocer el valor agregado de cada docente y lo que aporta a la institución, aseguramos el logro de objetivos institucionales para con los estudiantes que es en donde se percibe el resultado final.

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición

Plasmamos a Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), quienes indican que la calidad de servicio consiste en otorgar el mejor servicio al mayor grado, lo que implica la satisfacción plena de las necesidades requeridas.

Por su parte Reyes et al., (2009), considera que la calidad de servicio como la valoración de los clientes en donde contrastan el servicio y conforme a sus posturas del servicio obtenido realizan el juicio acerca de la calidad de la prestación alcanzada.

2.2.2.2. Dimensiones

- **Elementos tangibles**

Según Parasuraman, Zeithami y Berry (1988) esta dimensión se relaciona al aspecto de la construcción, maquinarias, trabajadores y materiales de comunicación.

- **Aspectos académicos**

Gonzáles (2019), mencionada dimensión se vincula a la apreciación de la calidad de la metodología educativa en cuanto al procedimiento evaluativo, calidad de las materias y las capacidades propias del docente.

- **Aspectos administrativos**

Tomando en cuenta lo referido por la UNESCO (2011), esta dimensión se relaciona con la expectación de la utilización de personal, recursos económicos, procedimientos técnicos periódicos, de seguridad y salubridad, así como el manejo informático de los trabajadores; de igual forma con el sometimiento a las reglas de carácter normativo y el cumplimiento de las funciones.

2.2.2.3. Teorías

- **Teoría de la Calidad, Philip Crosby**

El pensamiento básico de fondo de estos es una ideología conformista que se interrumpe cuando la forma del servicio se torna inservible o ineficaz para los requerimientos del cliente; puesto que el medio de dirección es a través del dinero; de tal manera que se ilustra de forma clara el resultado de conformidad y centra la atención aspectos de prevención.

Ejecuta los aspectos integrales de la calidad, los cuales son atender los requerimientos, que es lo fundamental poseer un concepto para determinar la voz de la demanda, si los servicios y prestaciones elaborados por el procedimiento satisface las demandas, el proceso productivo demuestra cualidad.

Ante ello, aseguró que la calidad de un producto o del trabajo en sí es de gran importancia. Las acciones que se realizan con un propósito de ganancia deben estar estructuradas de manera tal que asegure que el beneficiado quede satisfecho con el producto o trato por el cual pagó. Méndez entonces nos impulsa a no perder tiempo, acciones o dinero y trabajar buscando calidad plena en el servicio.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a otras de su propia especie.

- **Capacitación:** acción de proporcionar nuevos conocimientos y herramientas para desarrollar al máximo las habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.
- **Desempeño:** Cumplir con las obligaciones y/o funciones propias de una profesión, cargo u oficio.
- **Docente:** Es desempeñarse o consagrarse a una causa de una gran trascendencia social y humana, donde la acción entre docente y estudiante va más allá del propio interés personal y da la oportunidad de entregarse seriamente en una causa educacional, que trasciende a quien la desempeña.
- **Estudiante:** Término utilizado para referirse a aquel sujeto que tiene como ocupación principal la actividad de estudiar.
- **Marco del buen desempeño docente:** Es un documento normativo que establece que todos los docentes de educación básica del país deben tener buenas áreas de enseñanza, habilidades y desempeño único. Constituye las convenciones técnicas y sociales entre el Estado, los docentes y la sociedad, y gira en torno a lo que los docentes nacionales deben dominar en las sucesivas etapas de sus carreras para realizar la capacidad de aprendizaje de todos los estudiantes.
- **Pedagogía:** Disciplina cuyo propósito es la formación integral del hombre como ser humano y ente social ligado a las perspectivas culturales, económicas y sociales de su entorno local, regional o

nacional.

- **Procesos pedagógicos:** Es la secuencia de aprendizaje que se desarrolla en una sesión para el logro de determinadas competencias; son privativos de los objetos de aprendizaje.
- **Servicio:** En líneas generales, la condición de servir, es decir, de dar o prestar apoyo o asistencia a alguien valiéndonos de un conjunto de medios materiales o inmateriales.

CAPÍTULO III

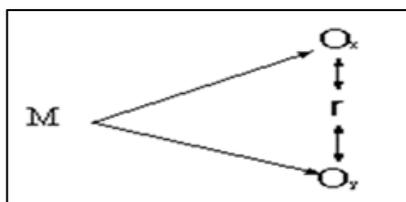
MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En correspondencia con los objetivos propuestos esta investigación fue descriptiva, correlacional, la cual según Hernández et al., (2014) “es un estudio que permite seleccionar una serie de cuestiones y se miden cada una de ellas, independientemente para así describir lo investigado”, pues en la problemática objeto de la investigación, se evidenciaron sistemáticamente las manifestaciones de las variables e indicadores de manera independiente.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación fue transeccional correlacional, según Hernández et al., (2014), los diseños transeccionales correlacionales / causales tienen como finalidad describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. El esquema utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M : Muestra de estudiantes de educación secundaria.

O_x: Desempeño docente.

r : Relación existente entre las dos variables.

O_y: Calidad de servicio.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo compuesta por el total de estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018, cuya cantidad fue igual a 432 estudiantes.

La muestra estuvo constituida por el total de estudiantes correspondientes a tres (3) secciones de educación secundaria del tercer grado, cuya cantidad fue igual a 94 estudiantes. El muestreo fue no probabilístico, debido a que se determinaron las unidades muestrales según la viabilidad para la recolección de datos.

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada fue la encuesta, acerca de la cual, Palella y Martins (2012) indican que es una técnica que consiste en la elaboración de un listado de preguntas que se aplicarán a la unidad muestral de manera directa o indirecta.

En cuanto al instrumento de recolección de datos, se utilizó el cuestionario para ambas variables, instrumento que, según Palella y Martins (2012), consiste en un conjunto de preguntas formuladas de

manera clara y concisa, que pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, con la finalidad de reducir el grado de subjetividad de las respuestas.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Ejecutando los procedimientos propios del método cuantitativo, se realizará lo siguiente:

- Desarrollo de la base de datos que registra las respuestas por reactivo de cada unidad poblacional, así como las categorías por dimensión y variable, debidamente codificadas.
- Desarrollo de tablas de frecuencias relativas y relativas porcentuales unidimensionales, con sus respectivas figuras.
- Se empleó una prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov, debido a que el tamaño de la muestra sobrepasa a los 50 participantes, de igual manera se pudo obtener el tipo de repartición de los datos recolectados –normal o normal y viabilizar la decisión de la prueba de hipótesis a desarrollar.
- Se utilizó la prueba de hipótesis Rho de Spearman, según el resultado de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS FINALES

Tabla 2. Resultados de la variable Desempeño docente en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	90	95,7	95,7	95,7
	Eficiente	4	4,3	4,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

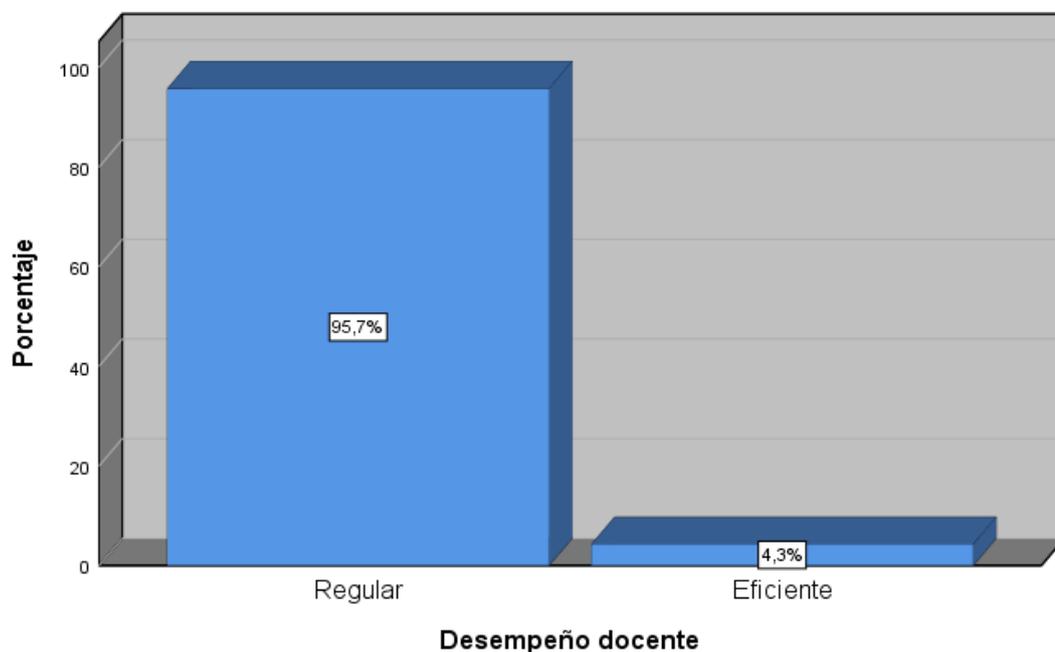


Figura 1. Resultados de la variable Desempeño docente en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

Descripción: La tabla y su figura muestran que, 95.7% de los estudiantes percibe el desempeño docente como regular, mientras que 4.3% lo percibe como eficiente, en la sede de estudio.

Tabla 3. Resultados de la dimensión Preparación para el aprendizaje en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	89	94,7	94,7	94,7
	Eficiente	5	5,3	5,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

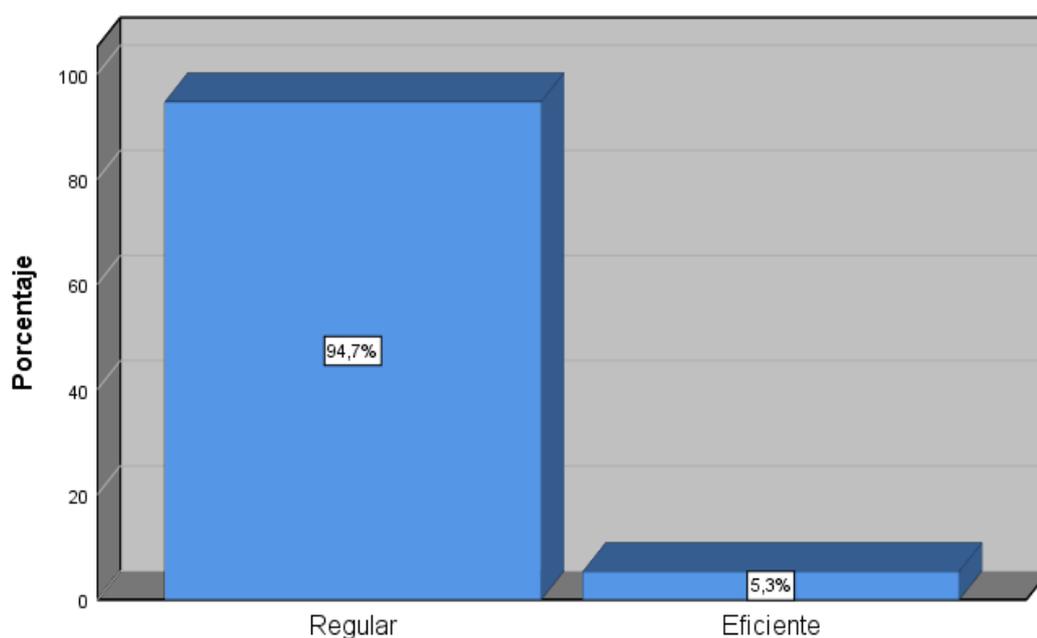


Figura 2. Resultados de la dimensión Preparación para el aprendizaje en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

Descripción: La tabla y su figura muestran que, 94.7% de los estudiantes percibe la preparación para el aprendizaje como regular, mientras que 5.3% lo percibe como eficiente, en la sede de estudio.

Tabla 4. Resultados de la dimensión Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	90	95,7	95,7	95,7
	Eficiente	4	4,3	4,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

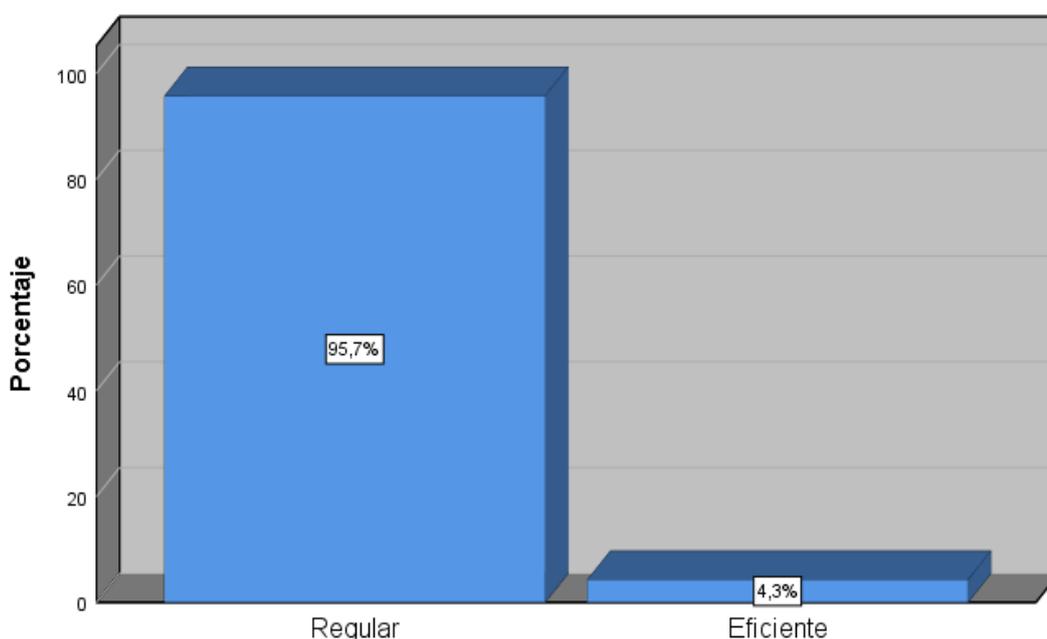


Figura 3. Resultados de la dimensión Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

Descripción: La tabla y su figura muestran que, 95.7% de los estudiantes percibe la enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes como regular, mientras que 4.3% lo percibe como eficiente, en la sede de estudio.

Tabla 5. Resultados de la dimensión Participación en la gestión de la escuela articulada de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	91	96,8	96,8	96,8
	Eficiente	3	3,2	3,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

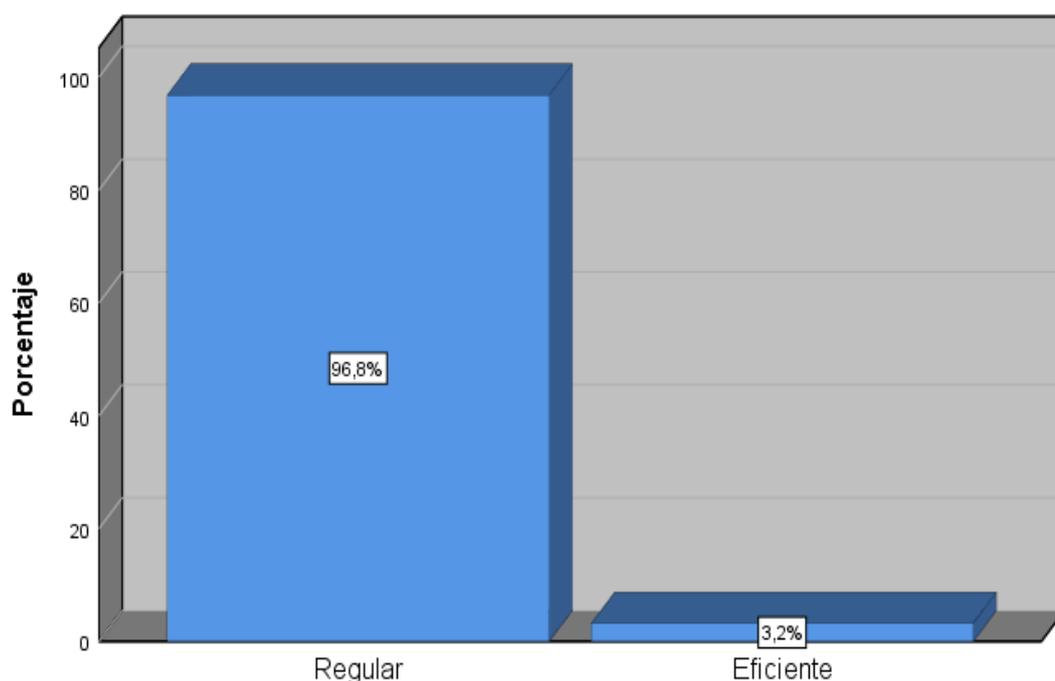


Figura 4. Resultados de la dimensión Participación en la gestión de la escuela articulada de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

Descripción: La tabla y su figura muestran que, 96.8% de los estudiantes percibe la participación en la gestión de la escuela articulada como regular, mientras que 3.2% lo percibe como eficiente, en la sede de estudio.

Tabla 6. Resultados de la dimensión Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	88	93,6	93,6
	Eficiente	6	6,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0

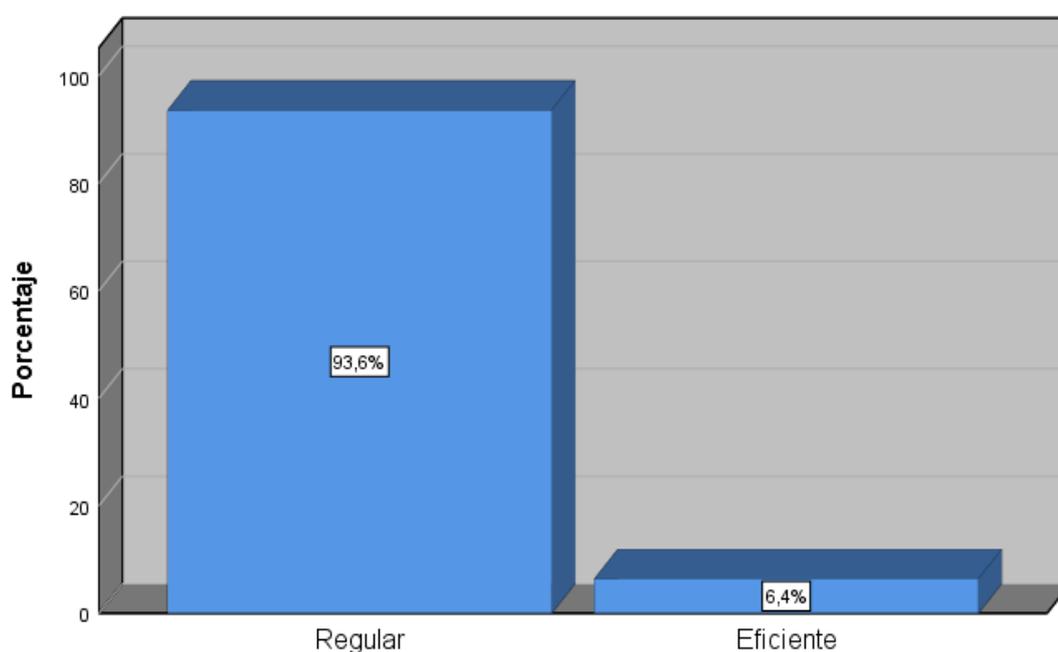


Figura 5. Resultados de la dimensión Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

Descripción: La tabla y su figura muestran que, 93.6% de los estudiantes percibe el desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente como regular, mientras que 6.4% lo percibe como eficiente, en la sede de estudio.

Tabla 7. Resultados de la variable Calidad de servicio de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	87	92,6	92,6
	Eficiente	7	7,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0

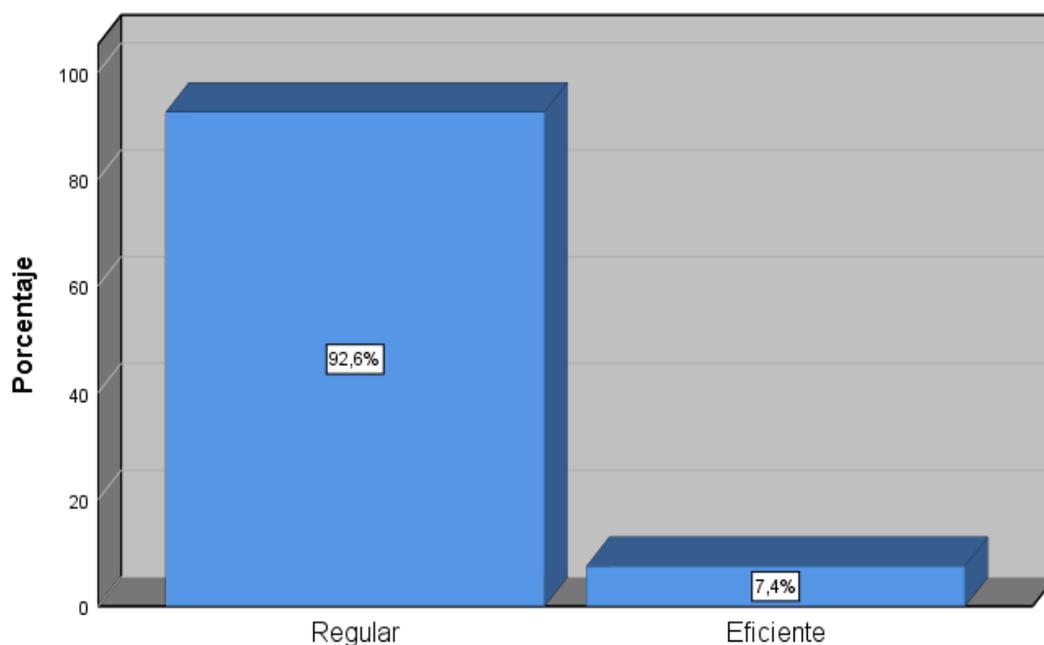


Figura 6. Resultados de la variable Calidad de servicio de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

Descripción: La tabla y su figura muestran que, 92.6% de los estudiantes percibe la calidad de servicio como regular, mientras que 7.4% lo percibe como eficiente, en la sede de estudio.

Tabla 8. Resultados de la dimensión Elementos tangibles de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	87	92,6	92,6	92,6
	Eficiente	7	7,4	7,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

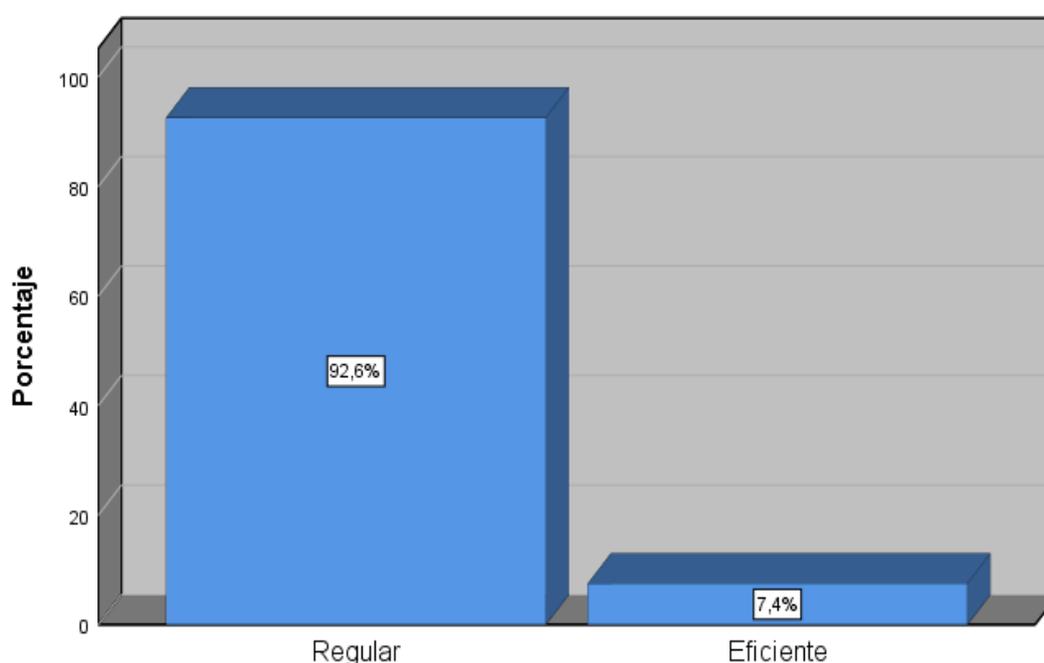


Figura 7. Resultados de la dimensión Elementos tangibles de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

Descripción: La tabla y su figura muestran que, 92.6% de los estudiantes percibe los elementos tangibles en el nivel regular, mientras que 7.4% los percibe en el nivel eficiente, en la sede de estudio.

Tabla 9. Resultados de la dimensión Aspectos académicos de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	86	91,5	91,5	91,5
	Eficiente	8	8,5	8,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

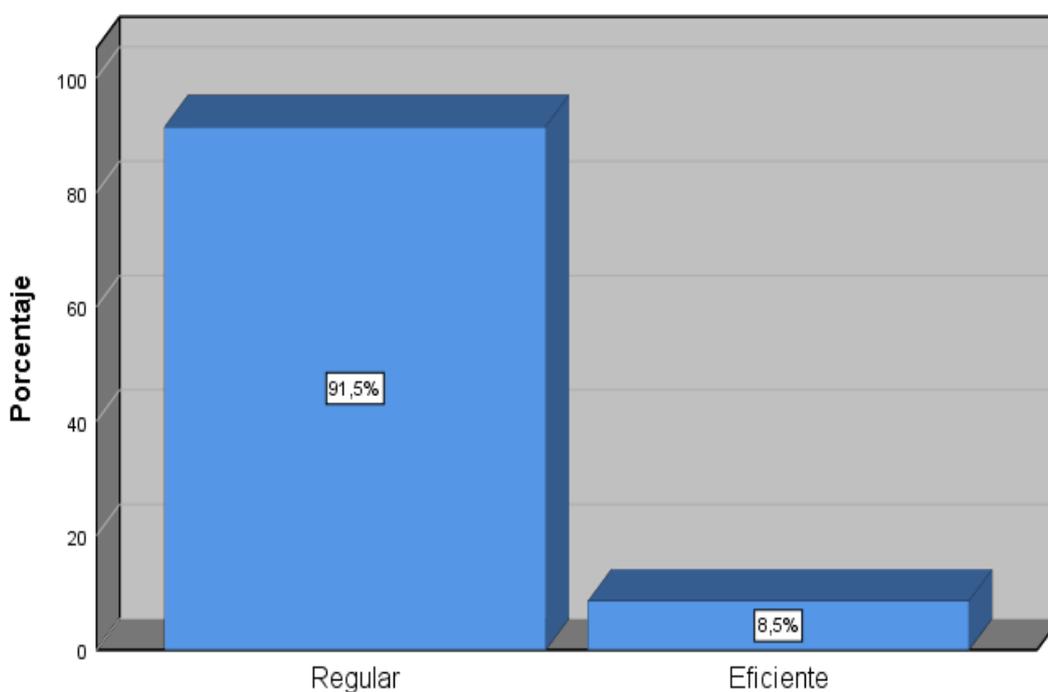


Figura 8. Resultados de la dimensión Aspectos académicos de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

Descripción: La tabla y su figura muestran que, 91.5% de los estudiantes percibe los aspectos académicos en el nivel regular, mientras que 8.5% los percibe en el nivel eficiente, en la sede de estudio.

Tabla 10. Resultados de la dimensión Aspectos administrativos en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	81	86,2	86,2	86,2
	Eficiente	13	13,8	13,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

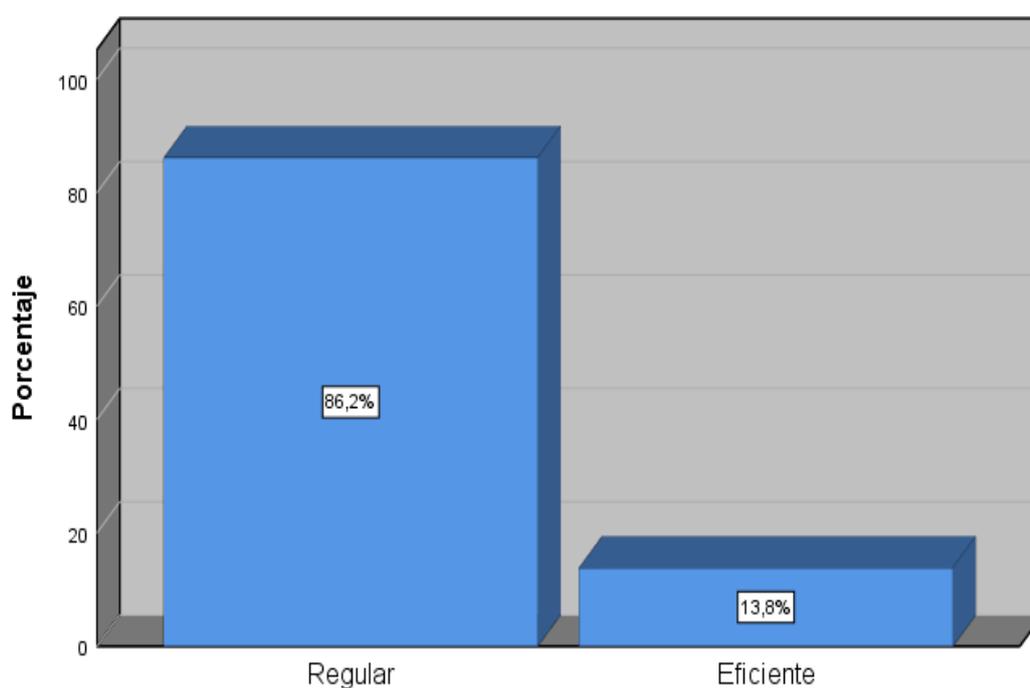


Figura 9. Resultados de la dimensión Aspectos administrativos en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa, 2018

Descripción: La tabla y su figura muestran que, 86.2% de los estudiantes percibe los aspectos administrativos en el nivel regular, mientras que 13.8% los percibe en el nivel eficiente, en la sede de estudio.

4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.2.1. Contraste de Hipótesis General

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: El desempeño docente no se relaciona directa ni significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

Hipótesis alterna: El desempeño docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

Tabla 11. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Desempeño docente	,305	94	,000	,583	94	,000
[Val] Calidad de servicio	,128	94	,001	,921	94	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

A

A partir de las pruebas de normalidad, se obtuvo que las variables que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación de la misma

naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

Tabla 12. Estadístico de correlación: Rho de Spearman

	[Val] Desempeño docente	[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,277**
	Sig. (bilateral)	,007
	N	94

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Paso 5: Toma de decisión

El resultado $Rho = 0.277$ indica una correlación positiva baja y la $Sig. = 0.007$ indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, el desempeño docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

4.2.2. Contraste de Hipótesis Específica 1

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: La Preparación para el aprendizaje de los estudiantes no se relaciona directa ni significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

Hipótesis alterna: La Preparación para el aprendizaje de los estudiantes se relaciona directa y significativamente con la calidad de

servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

Tabla 13. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Preparación para el aprendizaje	,235	94	,000	,807	94	,000
[Val] Calidad de servicio	,128	94	,001	,921	94	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

A partir de las pruebas de normalidad, se obtuvo que las variables que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

Tabla 14. Estadístico de correlación: Rho de Spearman

	[Val] Preparación para el aprendizaje	[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,335**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	94

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Paso 5: Toma de decisión

El resultado $Rho = 0.335$ indica una correlación positiva baja y la $Sig. = 0.001$ indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, la Preparación para el aprendizaje de los estudiantes se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.

4.2.3. Contraste de Hipótesis Específica 2

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: La Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes no se relaciona directa ni significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

Hipótesis alterna: La Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

Tabla 15. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes	,244	94	,000	,737	94	,000
[Val] Calidad de servicio	,128	94	,001	,921	94	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

A partir de las pruebas de normalidad, se obtuvo que las variables que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

Tabla 16. Estadístico de correlación: Rho de Spearman

		[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		,267** ,009 94

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Paso 5: Toma de decisión

El resultado $Rho = 0.267$ indica una correlación positiva baja y la $Sig. = 0.009$ indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, la Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

4.2.4. Contraste de Hipótesis Específica 3

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: La Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad no se relaciona directa ni significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

Hipótesis alterna: La Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

Tabla 17. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Participación en la gestión de la escuela articulada	,236	94	,000	,877	94	,000
[Val] Calidad de servicio	,128	94	,001	,921	94	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

A partir de las pruebas de normalidad, se obtuvo que las variables que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal, por lo

tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

Tabla 18. Estadístico de correlación: Rho de Spearman

	[Val] Participación en la gestión de la escuela articulada	[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,252*
	Sig. (bilateral)	,014
	N	94

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Paso 5: Toma de decisión

El resultado $Rho = 0.252$ indica una correlación positiva baja y la $Sig. = 0.014$ indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, la Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

4.2.5. Contraste de Hipótesis Específica 4

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: El Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente no se relaciona directa ni significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

Hipótesis alterna: El Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

Tabla 19. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente	,270	94	,000	,766	94	,000
[Val] Calidad de servicio	,128	94	,001	,921	94	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

A partir de las pruebas de normalidad, se obtuvo que las variables que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

Tabla 20. Estadístico de correlación: Rho de Spearman

	[Val] Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente	[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,280**
	Sig. (bilateral)	,005
	N	94

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Paso 5: Toma de decisión

El resultado $Rho = 0.280$ indica una correlación positiva baja y la $Sig. = 0.005$ indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, el Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018.

4.3. DISCUSIÓN

Al finalizar los resultados del presente trabajo de investigación, nos direccionamos a desarrollar fundamentos pertinentes, en ese sentido fundamentamos las variables a percepciones de nivel educativo secundario, por lo tanto, la variable desempeño docente es percibida como la reflexión constante hacia los métodos y estrategias de aprendizaje empleadas en el aula, con la finalidad de lograr índices de perfeccionamiento profesional, esto se medirá mediante la demostración de emociones, responsabilidades y manejo de contexto con todos los que participen en el desarrollo educativo, en el buen y provechoso sentido profesional educativo, por lo que el trabajo docente requiere de una planificación, proceso de enseñanza, gestión de la escuela y compromiso con la comunidad; relacionado a ello, se presenta la variable calidad de servicio, la que se basa en que los usuarios sean servidos en el máximo grado posible, ya que el juzgar acciones educativas son de vital

importancia para la decisión estudiantil, apoyados con aspectos de infraestructura, calidad de enseñanza y el buen uso de materiales.

El resultado obtenido al objetivo general de investigación, el desempeño docente se vincula directamente y significativamente con la calidad de servicio educativo en los alumnos de nivel secundario de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018, puesto que, el resultado evidencia una correlación positiva baja y altamente significativo, resultado fundamentado en investigaciones como la de Arias y Castillo (2019), quienes identificaron a las estrategias y métodos docentes como principal indicador del rendimiento académico del estudiante; en ese contexto Martínez et al., (2016), quienes identifican la participación educativa como una labor eficaz hacia la finalidad educativa; relacionado a ambas conclusiones mencionamos a Torres (2017), considera la calidad de servicio educativa de carácter inconstante; Atencio (2018), distingue las expectativas académicas y las expectativas profesionales; respecto a los servicios brindados, lo cual manifiesta el monitoreo necesario del personal y los recursos; estos resultados evidenciaron características e indicadores en el presente trabajo de investigación.

Para finalizar el análisis de resultados, lo corroboramos mediante el enfoque motivacional del desempeño laboral, Ross (2013), lo considera como una parte importante para construir un equipo exitoso y el logro continuo de resultados fructíferos; y, la teoría de la calidad, que Crosby (2013), que refiere que las acciones que se realizan con un propósito de

ganancia deben estar estructuradas de manera tal que asegure que el beneficiado quede satisfecho con el producto o trato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación, se arribaron a las siguientes conclusiones:

1. Referente al objetivo general de investigación, el desempeño docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018, ya que, el resultado $Rho= 0.277$ indica una correlación positiva baja y la $Sig.= 0.007$ indica que el resultado fue altamente significativo.
2. Respecto al primer objetivo específico de investigación, la Preparación para el aprendizaje de los estudiantes se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018, ya que, el resultado $Rho= 0.335$ indica una correlación positiva baja y la $Sig.= 0.001$ indica que el resultado fue altamente significativo.
3. Respecto al segundo objetivo específico de investigación, la Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los

estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018, ya que, el resultado $Rho= 0.267$ indica una correlación positiva baja y la $Sig.= 0.009$ indica que el resultado fue altamente significativo.

4. Respecto al tercer objetivo específico de investigación, la Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018, ya que, el resultado $Rho= 0.252$ indica una correlación positiva baja y la $Sig.= 0.014$ indica que el resultado fue significativo.
5. Respecto al cuarto objetivo específico de investigación, el Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018, ya que, el resultado $Rho= 0.280$ indica una correlación positiva baja y la $Sig.= 0.005$ indica que el resultado fue significativo.

5.2. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo con los resultados, a los coordinadores de la Institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018, custodiar la conformación adecuada de las metodologías laborales

de los docentes, ya que, como se aprecia en las conclusiones de esta trabajo investigativo, posee falencias.

- 2.** También, a las autoridades de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018, trabajar con una percepción de transparencia desarrollada en cada clase, considerando que este factor se relaciona en los estudiantes.

- 3.** Finalmente, a los docentes de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912-Pucallpa, 2018, enfatizar el desarrollo cognitivo del estudiante, ya que como se observó en los resultados tiene una fuerte relación cuando las variables estudiadas trabajan de la mano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J.; Chaparro, E.; Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Araya, L. (2017). *Calidad de servicio en educación superior a distancia*. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona, España. Obtenido de:
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1
- Arias, M.; Castillo, M. (2019). *El desempeño docente y su impacto en el rendimiento académico de los estudiantes del nivel secundario, en el área de Lengua Española, CEPOINT, periodo 2018-2019*. Tesis de maestría. Universidad Abierta para Adultos, República Dominicana.
<http://rai.uapa.edu.do:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/524/ELDES E~1.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Atencio, M. (2018). *La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de mecánica automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018*. Tesis de grado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7801/EDMathuma.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cabrera, C. (2018). *Liderazgo directivo y desempeño docente del nivel secundario de la I.E. 89004 en Chimbote, 2017*. Tesis de maestría. Universidad San Pedro, Perú: Chimbote. Obtenido de:

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6400/Tesis_59606.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, M. (2018). *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE "María Madre" de la región Callao*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2184/TM%20CE-Ev%203753%20C1%20-%20Cruzalegui%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, L. (2017). *Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra*. Tesis de maestría. Universidad Técnica del Norte, Ecuador.

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7848/1/PG%20598%20TESIS.pdf>

García, K.; Hermoza, H. (2017). *El desempeño docente y el aprendizaje en los estudiantes del cuarto grado de la institución educativa Héroes de Illampu de Madre de Dios-2016*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Perú: Madre de Dios.

<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/229/004-1-7-002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, S. (2019). *Desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes del II ciclo de la carrera profesional de educación inicial de la Facultad de Educación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho*. Tesis de maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú: Lima. Obtenido de:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3031/GARCIA%20LOARTE%20Susana%20Ebelith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mairena, 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 de maestría. Universidad Autónoma de Managua, Nicaragua: Managua. Obtenido de: <https://repositorio.unan.edu.ni/1434/1/4428.pdf>

Martínez, C.; Guadalupe, I. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, vol 12, núm. 6, julio-diciembre, 2016, pp. 123-134, Universidad Autónoma Indígena de México. Obtenido de: https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194007.pdf?fbclid=IwAR13E_q9mQYDV6LUATiTS8Q8-4X-5dtGwu6zcxqCtg3AoA6SIC5rwFnPQi0

Mendez, J. (2013). Administración. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-ycrosby/>

Ministerio de Educación. (2014). *Marco del Buen Desempeño Docente*. Lima: Ministerio de Educación. <http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>

Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de Baja y alta demanda*. Tesis de maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman, A.; Zeithami, V.; Berry, L. (1988). SERVQUAL A Múltiple Item

Scale for Measuring Consumer Perceptions of [Service Quality]. *Journal of Retailing*, Vol 64, N° 1.

Reyes, S.; Mayo, J.; Loredó, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(113). Recuperado de:

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>

Ross, D. (2013). *Administración de personal y del desempeño* (Primera ed.). México: Trillas, S.A. de C.V.

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

[file:///C:/Users/Falabella/Downloads/01.Tesis%20Doctoral%20\[Crist%20B3bal%20Torres%20Fern%C3%A1ndez\].pdf](file:///C:/Users/Falabella/Downloads/01.Tesis%20Doctoral%20[Crist%20B3bal%20Torres%20Fern%C3%A1ndez].pdf)

Villarreal, I. (2018). *Desempeño y su relación con el rendimiento académico en estudiantes del VI ciclo de Enfermería, Universidad San Pedro, Huacho-2016*. Tesis de maestría. Universidad San Pedro. Perú: Lima.

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6769/>

[Tesis_59292.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6769/Tesis_59292.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO DOCENTE

Estimado Directivo: A continuación, le presentamos varias proposiciones, y le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal en cuanto al desempeño docente de los docentes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa 2018, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	-------------------------	------------	-----------------------

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
PREPARACIÓN PARA EL APRENDIZAJE						
1	Demuestra conocimiento y comprensión de las características individuales, y socioculturales de los estudiantes y de sus necesidades especiales.					
2	Demuestra conocimientos actualizados y comprensión de los conceptos fundamentales en el área curricular que enseña.					
3	Demuestra conocimientos actualizados y comprensión de las teorías y prácticas pedagógicas y de la didáctica del área que enseña.					
4	Elabora la programación curricular analizando con los colegas el plan más pertinente a la realidad de cada aula, articulando de manera coherente los aprendizajes que se promueven.					
5	Selecciona los contenidos de la enseñanza, en función de los aprendizajes fundamentales del marco curricular nacional.					
6	Diseña creativamente procesos pedagógicos capaces de despertar interés y compromiso en los estudiantes, para el logro de aprendizajes previstos.					
7	Contextualiza el diseño de la enseñanza sobre la base del reconocimiento de los intereses, estilos de aprendizaje e identidad cultural de los estudiantes.					
8	Crea, selecciona y organiza diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.					
9	Diseña la evaluación de manera sistemática, permanente, formativa y diferencial en concordancia con los aprendizajes esperados.					
10	Diseña la secuencia y estructura de las sesiones de aprendizaje en coherencia con los logros esperados de aprendizaje.					
ENSEÑANZA PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES						
11	Construye de manera asertiva y empática, relaciones interpersonales con y entre los estudiantes, basados en el respeto mutuo y la colaboración.					
12	Orienta su práctica docente a conseguir logros en todos mis estudiantes, y les comunica altas expectativas sobre sus posibilidades de aprendizaje.					
13	Promueve un ambiente acogedor de la diversidad, en el que se exprese y sea valorado como fortaleza y oportunidad para el logro de aprendizajes.					
14	Genera relaciones de respeto, cooperación y soporte de los estudiantes con necesidades educativas especiales.					
15	Resuelve conflictos en diálogo con los estudiantes sobre la base de criterios éticos, normas concertadas de convivencia y mecanismos pacíficos.					
16	Organiza el aula y otros espacios de forma segura, accesible y adecuada para el trabajo pedagógico y el aprendizaje, atendiendo a la diversidad.					
17	Reflexiona permanentemente, con los estudiantes, sobre experiencias vividas de discriminación y exclusión, desarrollando actitudes y habilidades para enfrentarlas.					
18	Controla permanentemente la ejecución de su programación observando el nivel de impacto, tanto en el interés de los estudiantes como en sus aprendizajes.					

19	Propicia oportunidades para que los estudiantes utilicen los conocimientos en la solución de problemas reales con una actitud reflexiva y crítica.					
20	Constata que todos los estudiantes comprendan los propósitos de su sesión de aprendizaje y las expectativas de desempeño y progreso.					
21	Desarrolla, cuando corresponda, contenidos teóricos y disciplinares de manera actualizada, rigurosa y comprensible para todos los estudiantes.					
22	Desarrolla estrategias pedagógicas y actividades de aprendizaje que promuevan el pensamiento crítico y creativo en sus estudiantes y que los motiven a aprender					
23	Utiliza recursos y tecnologías diversas y accesibles, así como el tiempo requerido en función al propósito de la sesión de aprendizaje.					
24	Maneja diversas estrategias pedagógicas para atender de manera individualizada a los estudiantes con necesidades educativas especiales.					
25	Utiliza diversos métodos y técnicas que permiten evaluar de forma diferenciada los aprendizajes esperados, de acuerdo al estilo de aprendizaje de los estudiantes					
26	Elabora instrumentos válidos para evaluar el avance y logros en el aprendizaje individual y grupal de los estudiantes					
27	Sistematiza los resultados obtenidos en las evaluaciones para la toma de decisiones y la retroalimentación oportuna.					
28	Evalúa los aprendizajes de todos los estudiantes en función de los criterios previamente establecidos, superando prácticas de abuso de poder					
29	Comparte oportunamente los resultados de la evaluación con los estudiantes, sus familias y autoridades educativas y comunales para generar compromisos sobre los logros de aprendizaje.					
PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA ESCUELA ARTICULADA						
30	Interactúa con sus pares, colaborativamente y con iniciativa, para intercambiar experiencias, organizar el trabajo pedagógico, mejorar la enseñanza y construir de manera sostenible un clima democrático en la escuela.					
31	Participa en la gestión del proyecto educativo institucional, del currículo y de los planes de mejora continua involucrándose activamente en equipo de trabajo.					
32	Desarrolla individual y colectivamente proyectos de investigación, propuestas de innovación pedagógica y mejora de la calidad del servicio educativo de la escuela.					
33	Fomenta respetuosamente el trabajo colaborativo con las familias en el aprendizaje de los estudiantes, reconociendo sus aportes					
34	Integra críticamente en sus prácticas de enseñanza, los saberes culturales y los recursos de la comunidad y su entorno					
35	Comparte con las familias de sus estudiantes, autoridades locales y de la comunidad, los retos de su trabajo pedagógico, y da cuenta de sus avances y resultados.					
DESARROLLO DE LA PROFESIONALIDAD Y LA IDENTIDAD DOCENTE						
36	Reflexiona en comunidades de profesionales sobre su práctica pedagógica e institucional y el aprendizaje de todos sus estudiantes					
37	Participa en experiencias significativas de desarrollo profesional, en concordancia con sus necesidades, las de los estudiantes y las de la escuela.					
38	Participa en la generación de políticas educativas de nivel local, regional y nacional, expresando una opinión informada y actualizada sobre ellas, en el marco de su trabajo profesional.					
39	Actúa de acuerdo a los principios de la ética profesional docente y resuelve dilemas prácticos y normativos de la vida escolar sobre la base de ellos					
40	Actúa y toma decisiones respetando los derechos humanos y el principio del bien superior del niño y el adolescente.					

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
CUESTIONARIO PARA CONOCER TU PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario: Este cuestionario tiene como propósito conocer como percibes la calidad de servicio en la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 – Pucallpa 2018. Es anónimo, por lo que te pedimos honestidad en las respuestas. Escribe una equis (X) debajo de la opción que concuerde con tu percepción. Muchas gracias.

Leyenda:

En desacuerdo	Regularmente de acuerdo	De acuerdo
1	2	3

Elementos tangibles	1	2	3
1. El mobiliario para el servicio es cómodo (carpetas, mesas, sillas).			
2. Los equipos relacionados al servicio tienen la apariencia de ser modernos (proyectores, computadoras, impresoras, fotocopiadoras)			
3. El local, en general, donde presta servicios educativos, es seguro.			
4. El local, en general, donde presta servicios educativos, posee espacios complementarios (comidas, estacionamiento).			
5. El local, en general, es higiénico.			
6. Todos los espacios del local son de acceso sencillo.			
7. Las aulas para el servicio educativo son visualmente atractivas.			
8. Las aulas para el servicio educativo están debidamente acondicionadas (pizarra, plumones, depósitos de residuos, iluminación, ventilación).			
9. Las aulas son seguras e higiénicas.			
Aspectos académicos	1	2	3
10. Los docentes denotan dominio de la asignatura que dirigen.			
11. Los docentes comunican con claridad lo que enseñan.			
12. Los docentes evidencian dominio de contenidos actualizados.			
13. Las formas comunicativas de los docentes son asertivas, pedagógicas y empáticas.			
14. Los docentes están prestos a atender y solucionar alguna consulta.			
15. Te sientes seguro de tu aprendizaje gracias al desempeño de los docentes.			
16. Los materiales para el servicio educativo (libros, separatas, fichas, exámenes, formularios) son visualmente atractivos.			
17. Los materiales para el servicio educativo (libros, separatas, fichas, exámenes, formularios) son idóneos.			
18. El uso que los docentes realizan del material educativo es idóneo.			
Aspectos administrativos	1	2	3
19. Cuando el colegio promete hacer algo en un determinado tiempo, lo realiza.			
20. Cuando usted tiene un problema en el colegio, muestran un sincero interés en solucionarlo.			
21. El colegio realiza el servicio de manera correcta y cabal desde el inicio hasta el final de la clase.			
22. Terminan los servicios en el tiempo que prometen hacerlo.			
23. Los empleados no docentes son solícitos y educados en la interacción con los usuarios.			
24. Los empleados no docentes siempre se muestran dispuestos a ayudarte.			
25. Los empleados no docentes disponen de información pertinente para responder a tus inquietudes.			
26. El comportamiento de los empleados no docentes te transmite confianza.			
27. Usted se siente seguro con los servicios educativos.			
28. Los horarios de trabajo son convenientes para todos los estudiantes.			

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>General ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018?</p> <p>Específicos ¿Qué relación existe entre la Preparación para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.</p> <p>Específicos Determinar la relación que existe entre la Preparación para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.</p>	<p>General El desempeño docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.</p> <p>Específicas La Preparación para el aprendizaje de los estudiantes se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.</p> <p>La Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.</p> <p>La Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.</p> <p>El Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018.</p>	<p>Variable 1 Desempeño docente</p> <p>Dimensiones: Preparación para el aprendizaje de los estudiantes Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente.</p> <p>Variable 2 Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones: Elementos tangibles Aspectos académicos Aspectos administrativos</p>	<p>Tipo de investigación Descriptiva, correlacional</p> <p>Diseño y esquema Transeccional correlacional</p> <p>Población Compuesta por el total de estudiantes de la sede de estudio.</p> <p>Muestra Total de estudiantes correspondientes a tres (3) secciones de educación secundaria del tercer grado, cuya cantidad es igual a 94 estudiantes</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos Elaboración de la base de datos Elaboración de tablas de frecuencias Prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov</p>

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

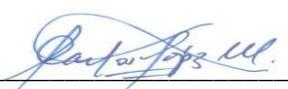
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : Dr. Carlos Alberto López Marrufo
Cargo e Institución donde labora : Universidad Nacional de Ucayali-Escuela de Posgrado
Nombre del instrumento 1 : Cuestionario: Desempeño docente
Autora del instrumento : Marcus Reynaldo, Orellana Maldonado
Nombre del instrumento 2 : Cuestionario: Calidad de servicio
Autora del instrumento : Marcus Reynaldo, Orellana Maldonado

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		Instrumento 1		Instrumento 2		
		SÍ	NO	SÍ	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....

Firma : 

Fecha : 18-12-2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
 Cargo e Institución donde labora : Universidad Nacional de Ucayali-EAP Administración
 Nombre del instrumento 1 : Cuestionario: Desempeño docente
 Autora del instrumento : Marcus Reynaldo, Orellana Maldonado
 Nombre del instrumento 2 : Cuestionario: Calidad de servicio
 Autora del instrumento : Marcus Reynaldo, Orellana Maldonado

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		Instrumento 1		Instrumento 2		
		SÍ	NO	SÍ	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....

.....

Firma : 

Fecha : 18-12-2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : Dr. Abraham Ermitanio Huamán Almirón
 Cargo e Institución donde labora : Universidad Nacional de Ucayali-FEyCsS
 Nombre del instrumento 1 : Cuestionario: Desempeño docente
 Autora del instrumento : Marcus Reynaldo, Orellana Maldonado
 Nombre del instrumento 2 : Cuestionario: Calidad de servicio
 Autora del instrumento : Marcus Reynaldo, Orellana Maldonado

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		Instrumento 1		Instrumento 2		
		SÍ	NO	SÍ	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....

Firma : 

Fecha : 18-12-2018

ANEXO 5
SOLICITUD DE PERMISO PARA LA APLICACIÓN DEL
INSTRUMENTO

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Solicito: Autorización para la ejecución de mi proyecto de tesis

Lic. Juan Díaz Loayza
Director de la Institución Educativa My EP Marko Emilio Jara Schenone



El estudiante de la Universidad Nacional de Ucayali, facultad de Educación y Ciencias Sociales UNU, de la escuela profesional de Educación Secundaria especialidad de lengua y literatura Marcus Reynaldo Orellana Maldonado, que firma el presente documento ante usted, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Solicito ante su persona la AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE MI PROYECTO DE TESIS, denominado "Desempeño docente y calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone 64912 - Pucallpa 2018" teniendo como asesor al Dr. Abraham Ermitanio Huamán Almirón, A partir del 19 de diciembre al 21 de diciembre.

Por lo expuesto:

Pido ante usted acceder a mi petición por ser de justicia y de su competencia.

Pucallpa 19, de diciembre del 2018


.....
Marcus Reynaldo Orellana Maldonado

AUTORIZACIÓN
SE AUTORIZA AL ESTUDIANTE
A REALIZAR SU TEST DE
ENCUESTA



ANEXO 6

CONSTANCIA DE HABER APLICADO EL INSTRUMENTO



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 64912 My. E.P. "MARKO EMILIO JARA SCHENONE"

AV. VÍCTOR GRANDA MZ. 12 Y 13 A. H. MARKO JARA

TELÉFONO: 061-594487

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE TESIS

EL QUE SUSCRIBE, Lic. Juan Diaz Loayza, DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARKO EMILIO JARA SCHENONE N° 64912, DE LA CIUDAD DE PUCALLPA.

HACE CONSTAR:

Que, **MARCUS REYNALDO ORELLANA MALDONADO**, identificado con DNI N° 72450531, estudiante de la carrera profesional de educación secundaria – especialidad de lengua y Literatura de la facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ucayali, ha ejecutado el proyecto de tesis titulado "**Desempeño docente y calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 - Pucallpa 2018**", desde el 19 de diciembre hasta el 21 de diciembre del 2018, cumpliendo eficientemente su proceso de aplicación de tesis según el cronograma presentado.

Se expide el presente documento, a solicitud escrita del interesado para los usos y fines que viere por conveniente.



Pucallpa 21 de diciembre del 2018.

ANEXO 7
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE LA APLICACIÓN DEL
INSTRUMENTO

