



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN EVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA**

Desempeño docente y calidad de servicio educativo en una institución
educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa

AUTORA:

Br. María Mercedes Espinoza Saldarriaga (ORCID: 0000-0002-9206-7872)

ASESOR:

Dr. Bernardo Cojal Loli (ORCID: 0000-0002-4011-7866)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por su infinito amor.

A mi familia, apoyo constante en el logro de mis
anhelos.

A Katherin, Yessenia, Grecia y Diego, mis amados
hijos, la mayor motivación de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de obtener mi grado de Maestra.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

Yo, María Mercedes Espinoza Saldarriaga, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo de investigación titulado “Desempeño docente y calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019”, presentada para la obtención del grado académico de Maestra en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de febrero del 2019



María Mercedes Espinoza Saldarriaga
DNI: 03653958

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
II. Método	19
2.1 Diseño de investigación	19
2.2 Operacionalización de variables	19
2.2.1 Variables	19
2.2.2 Operacionalización	20
2.3 Población	21
2.3.1 Población	21
2.3.2 Muestra	21
2.4 Técnicas e instrumentos	22
2.4.1 Técnicas	22
2.4.2 Instrumento	22
2.4.3 Confiabilidad	23
2.4.4 Validez	25
2.5 Método de análisis de datos	25
2.6 Aspectos éticos	25
III. Resultados	27
3.1 Descripción de resultados	27
3.2 Contrastación de las hipótesis	39

3.2.1 Hipótesis general	39
3.2.2 Hipótesis específica 1	40
3.2.3 Hipótesis específica 2	41
3.2.4 Hipótesis específica 3	42
3.2.5 Hipótesis específica 4	43
IV. Discusión	45
V. Conclusiones	48
VI. Recomendaciones	49
Referencias	51
Anexos	58
Anexo 1: Matriz de consistencia	58
Anexo 2: Cuestionarios	60
Anexo 3: Validación de instrumentos	64
Anexo 4: Base de datos	65
Anexo 5: Evidencia estadística	78

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable desempeño docente	20
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo	21
Tabla 3. Muestra de estudio	22
Tabla 4. Niveles del desempeño docente	23
Tabla 5. Niveles de la calidad del servicio educativo	23
Tabla 6. Confiabilidad de los instrumentos de desempeño docente y calidad del servicio educativo	24
Tabla 7. Confiabilidad de los instrumentos de desempeño docente y calidad del servicio educativo	24
Tabla 8. Expertos que validaron los instrumentos	25
Tabla 9. Niveles del desempeño docente en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	27
Tabla 10. Niveles de las consideraciones para el aprendizaje del estudiante en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	28
Tabla 11. Niveles de la enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	29
Tabla 12. Niveles de la participación de la institución articulada con la comunidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	30
Tabla 13. Niveles de profesionalismo e identidad docente según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	31
Tabla 14. Niveles de la calidad del servicio educativo según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	33
Tabla 15. Niveles de la tangibilidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	33
Tabla 16. Niveles de la fiabilidad según los estudiantes en una institución	

educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	35
Tabla 17. Niveles de la capacidad de respuesta según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	36
Tabla 18. Niveles de la seguridad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	37
Tabla 19. Niveles de la empatía según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	20
Tabla 20. Prueba de Correlación de Spearman entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	39
Tabla 21. Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	40
Tabla 22. Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	41
Tabla 23. Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	42
Tabla 24. Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	43

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles del desempeño docente en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	27
Figura 2. Niveles de las consideraciones para el aprendizaje del estudiante en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	28
Figura 3. Niveles de la enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	29
Figura 4. Niveles de la participación de la institución articulada con la comunidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	31
Figura 5. Niveles de profesionalismo e identidad docente según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	32
Figura 6. Niveles de la calidad del servicio educativo según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	33
Figura 7. Niveles de la tangibilidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	34
Figura 8. Niveles de la fiabilidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	35
Figura 9. Niveles de la capacidad de respuesta según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	36
Figura 10. Niveles de la seguridad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	37
Figura 11. Niveles de la empatía según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	38

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Desempeño docente y calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019” tuvo como objetivo determinar la relación entre la variable desempeño docente, sus respectivas dimensiones y la variable calidad del servicio educativo en una entidad pública de un distrito de Lima Este. La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño correlacional no experimental. La muestra fueron 129 estudiantes del octavo ciclo de una entidad pública de San Juan de Lurigancho, se aplicaron dos instrumentos que miden la percepción de ambas variables, asimismo se aplicó la prueba de validez y confiabilidad, finalmente la contrastación de las hipótesis se realizó con la prueba de Correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron que existe relación positiva y considerable entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019 ($Rho=.797$, $p=.000$).

Palabras clave: aprendizaje, enseñanza, comunidad, identidad y calidad de servicio

Abstract

The present research work entitled “Teaching performance and quality of educational service in a state educational institution of San Juan de Lurigancho, 2019” aimed to determine the relationship between the teaching performance variable, its respective dimensions and the quality of the educational service variable in a public entity of a district of East Lima. The methodology used was based on a quantitative approach, descriptive level, non-experimental correlational design. The sample was 129 students of the eighth cycle of a public entity of San Juan de Lurigancho, two instruments were applied that measure the perception of both variables, likewise the validity and reliability test was applied, finally the test of the hypotheses was performed with the Spearman's correlation test. The results showed that there is a positive and considerable relationship between the teaching performance and the quality of the educational service in a state educational institution of San Juan de Lurigancho, 2019 ($Rho = .797$, $p = .000$).

Keywords: Learning, teaching, community, identity and quality of service

I. Introducción

Los cambios curriculares en los principales sistemas educativos del mundo occidental han permitido implementar estrategias para lograr la calidad en la enseñanza. Sin lugar a duda la preocupación por la mejora educativa no solo involucra a los directivos, sino también implica el desempeño profesional del docente, el compromiso de los escolares y los padres de familia, porque la escasa participación de uno de los actores lamentablemente restringe la consecución de propósitos establecidos por la institución. En ese sentido, la educación es percibida como un derecho básico que debe brindarse a todos sin distinción y de forma equitativa. De esta manera, alcanzar la calidad constituye un reto no solo de la gestión directiva, sino también de los profesores, administrativos y padres, quienes conjugan acciones desde su ubicuidad institucional para alcanzar los objetivos determinados en el campo educativo (Robbins, 2009; Chiavenato, 2009). Por ello, los docentes y su accionar pedagógico resulta un binomio fundamental en la mejora educativa, asimismo, es una preocupación que el desempeño de la práctica educativa sea óptimo y permita lograr resultados favorables.

En el ámbito latinoamericano, específicamente en la realidad mexicana, Bonel (2011) sustentó que la práctica educativa tiene que estar acompañada con una performance pertinente, asimismo la función de director es velar por que los docentes logren la ejecución de las actividades planificadas, todo ello en concordancia con una adecuada implementación de estrategias y la innovación curricular para el beneficio de los estudiantes.

Del mismo modo, Cuenca (2013) en el ámbito nacional expuso lo relevante que resulta el interés por considerar que el desempeño profesional involucra actividades fuera de las aulas como es la capacitación constante, el fortalecimiento de las competencias profesionales y reconocimientos académicos de innovación profesional.

Asimismo, de acuerdo con Senlle y Gutiérrez (2004) y Hernández (2019) las instituciones de enseñanza deben brindar opciones y posibilidad de que los estudiantes logre un desenvolvimiento integral, así como la confianza hacia los progenitores, permitiendo que la labor formativa resulte ser significativa. Por ello, la calidad es una prioridad de los docentes, en este sentido los entes rectores consideran importante la supervisión y el acompañamiento de los directivos como el eje del planeamiento estratégico. De la misma manera, es preocupación de los mismos docentes mejorar sus competencias profesionales por cuenta propia, y no esperar que las autoridades educativas lo hagan, puesto que los

avances en materia pedagógica y curricular muestran la imperiosa necesidad de reinventarse profesionalmente.

El desempeño docente guarda relación con la efectividad y cumplimiento de la práctica educativa. Así, a nivel de la educación básica regular, el Ministerio de Educación (2016) perfiló los lineamientos efectivos para una adecuada predisposición del accionar docente en las escuelas a nivel nacional. Las instituciones educativas se rigen por lineamientos que establece el Ministerio de Educación, los mismos que deben de ser cumplidos a cabalidad, sin embargo, cuando existen desfases se generan problemas en la gestión, y la autoridad debe de tomar decisiones para corregir dicha situación.

La institución educativa en estudio, del distrito de San Juan de Lurigancho, tiene problemas comunes a los que se presentan a nivel nacional como es el bajo nivel del desempeño docente, la falta de capacitación en estrategias de enseñanza para la nueva generación de estudios, manejo de la tecnología, uso de herramientas modernas para la enseñanza, pésima atención del personal administrativo, incumplimiento de fechas en el otorgamiento de la documentación, infraestructura descuidada y deteriorada, inseguridad, entre otros elementos que limitan el logro de los objetivos educativos.

Para Osorio, Ramos y Walteros (2016) manifestaron que la práctica docente e institucional favorece el aprendizaje en los estudiantes. Las investigaciones internacionales revisadas para el presente estudio tienen como punto de partida lo realizado por Dawabsheh, Mustanir y Jermsttiparsert (2020) en la realidad educativa de Indonesia, específicamente en la región de Borneo. El propósito fundamental del estudio fue explorar la influencia de los recursos escolares en la calidad educativa. El estudio fue descriptivo, transversal y cuantitativo en su naturaleza. La población consistió en 384 docentes de las escuelas. Se aplicó el cuestionario para la recopilación de la información. Los resultados obtenidos mostraron una asociación significativa entre la práctica docente e institucional con el aprendizaje de los estudiantes, encaminadas en la mejora de la calidad de la educación científica, y el desarrollo profesional docente en las escuelas de enseñanza básica en la zona insular de Borneo.

Asimismo, Fitri Utami, Latiana, y Sugiyo Pranoto (2020) también realizaron el estudio en Indonesia, pero esta vez en la zona insular de Bandung, muy cercana a la capital, tuvo como propósito principal analizar el impacto de la personalidad y las habilidades sociales de los profesores del nivel inicial en su desempeño docente en función de la evaluación de los directivos en perspectiva con sus estrategias metodológicas. Se abordó el

objeto de estudio de manera cualitativa con diseño ex post facto, la población se constituyó con 101 directores de escuelas públicas que evaluaron a 173 docentes. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario con escala Likert. Para hallar la validez del instrumento, se realizó una prueba de suposición clásica que incluyó la prueba de normalidad y la prueba de multicolinealidad respectivamente. La técnica de análisis utilizada fue el análisis de regresión múltiple, tanto parcial como simultánea. Se concluyó que tanto las habilidades personales y sociales desempeñan un papel en la formación del desempeño de los docentes, por lo que es relevante que los profesores siempre intenten mejorar su capacidad para producir un desempeño óptimo en su práctica educativa.

La investigación de Zambrano (2020) que fue realizada en el ámbito colombiano, permitió describir la periodicidad con la cual los futuros docentes de las escuelas básicas reflexionan de manera significativa sobre sus actividades y práctica de enseñanza. El enfoque correspondió al cuantitativo, direccionado hacia el análisis de los factores aleatorios sobre la reflexión educativa y la intervención de los diversos protagonistas del proceso formativo de los estudiantes, resaltando la importancia de la articulación pedagógica como eje referencial de innovación de las estrategias metodológicas. La población estuvo compuesta por 86 estudiantes de educación del Programa de Formación Complementaria de la Escuela Normal de Educación de Pasto y se utilizó una muestra aleatoria simple. Para el recojo de la información se utilizó dos cuestionarios sobre la reflexión pedagógica que fue analizado mediante la correlación de Pearson. Los resultados obtenidos mostraron que la práctica reflexiva predispuesta en los componentes de enseñanza y aprendizaje es fundamental para la subsanación y mejora constante de la metodología empleada y la gestión del conocimiento.

El estudio de Olguín-Meza (2020) realizado en el contexto educativo mexicano se predispuso determinar si la calidad educativa está relacionada con el desempeño profesional docente, la gestión institucional y su competitividad efectiva como referentes de mejora organizacional. La investigación fue tipo descriptiva con una población comprendida entre 155 docentes y 10 directores de diez escuelas públicas del Estado de Hidalgo. Los resultados expusieron la relación entre las variables de estudio, asimismo se predispuso una mejora institucional mediante la formulación de programas de intervención. Por ello, se concluyó que la innovación constituye el objetivo mediático de mejora educativa en perspectiva con las variables de estudio investigadas.

Por otra parte, fue interesante la investigación de Ibrahim y Al-Taneiji (2019) en las escuelas públicas de Dubái en los Emiratos Árabes Unidos, en vista que el estudio abarca

una realidad poco conocida por el mundo occidental. La finalidad de la investigación fue identificar los principales factores motivacionales de los docentes en su trabajo cotidiano con los estudiantes en los centros de enseñanza de educación básica. El tipo de investigación fue cualitativa y se realizaron cinco focus group con 125 docentes de cinco escuelas colindantes al centro de la capital, los mismos que fueron entrevistados de acuerdo con el nivel de enseñanza de los grados a su cargo. El estudio concluyó que los principales factores motivacionales que se identificaron correspondieron al disfrute de la enseñanza, el crecimiento profesional y los sentimientos gratificantes en el trabajo con los estudiantes, así mismo los gestores curriculares formularon propuestas de mejora de las estructuras salariales docentes, y que las cargas laborales no se incrementan con el firme propósito de proporcionar un ambiente laboral pertinente y equitativo para todos los integrantes de los centros de enseñanza.

La propuesta de investigación realizada por Bahr y Mellor (2016) en la realidad educativa australiana tuvo como propósito analizar los factores y características de su sistema de enseñanza en relación con los docentes y su labor pedagógica en un entorno globalizado que busca resultados efectivos y no vislumbra procesos paulatinos. En ese sentido, el estudio fue cualitativo con énfasis en la identificación de los factores oscilantes a la problemática educativa australiana. De esta manera, la población estuvo compuesta por funcionarios del Ministerio de Educación del país oceánico, quienes mediante entrevistas pudieron evidenciar los problemas más cotidianos que afectan la realidad educativa del país. El estudio concluyó en la importancia de fomentar no solo proyectos vivenciales sino planes de intervención que involucre a estudiantes y también a los integrantes de la comunidad, así como las instituciones públicas y privadas cercanas a las escuelas de enseñanza.

En cuanto a las investigaciones nacionales, Quispe (2020) quien buscó demostrar la relación efectiva que puede existir entre las variables en estudio: el desempeño profesional de los docentes y la gestión educativa, en una escuela privada en los niveles primaria y secundaria de la ciudad de Lima. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, incluyó el diseño de tipo correlacional y transeccional. La población estuvo conformada por 234 estudiantes del nivel secundario 49 docentes y 9 directivos de la institución. El instrumento de recojo de información consistió en una encuesta aplicado a la población una sola vez, que se validó a través del juicio de expertos, logrando un valor de Alfa de Cronbach que indicaba una alta confiabilidad alta. Se concluyó que, a una pertinente gestión pedagógica por parte de los directivos, permitirá mayores niveles de desempeño profesional docente no solo en

estrategias metodológicas, sino en la óptima planificación curricular, en consecuencia, si la gestión no es priorizada, el desempeño será magro y se evidenciará deficiencias no solo a nivel institucional sino educativo.

Al mismo tiempo, Estrada y Mamani (2020) realizaron el estudio en la región de Madre de Dios, cuyo propósito fue determinar la relación existente entre el compromiso institucional y el desempeño docente en cinco instituciones educativas públicas de enseñanza básica regular. En cuanto al tipo de estudio fue no experimental, se aplicó el diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, la población constaba de 83 profesores del número de escuelas antes mencionadas, la misma que fue obtenida mediante el muestreo probabilístico estratificado. Se utilizó los siguientes instrumentos de recolección de datos: el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen adaptado a la realidad del estudio y el cuestionario de desempeño docente, cuyos datos fueron procesados por el programa SPSS para obtener los resultados del estudio. Así, se logró determinar la relación entre las dos variables de estudio y se concluyó que mientras los profesores evidencien un compromiso institucional efectivo, se podrán desempeñar de una mejor manera en su práctica educativa.

Asimismo, Huaynate (2019) en su tesis doctoral realizada en la realidad educativa de la región Huánuco se propuso determinar la relación que pudiera existir entre el compromiso organizacional y desempeño docente en las instituciones de enseñanza de Huánuco. En ese sentido, el estudio fue cuantitativo, diseño no experimental, tuvo una población de 115 profesores de cinco escuelas públicas de la región mencionada que fue seleccionado de acuerdo con un muestreo no probabilístico. En cuanto al instrumento de recojo de información se aplicó una encuesta con escala de Likert, así como una ficha de evaluación que fue validado por juicio de expertos. Se concluyó que en la realidad educativa estudiada no se evidenció la relación de las variables propuestas, por el contrario, se obtuvo que el desempeño docente se predispone a un factor normativo de las autoridades educativas regionales y nacionales.

Por otra parte, Huapaya (2019) se orientó a estudiar la calidad de servicio educativo, para ello se predispuso al análisis de la gestión por procesos como un medio efectivo hacia la calidad educativa organizacional. En ese sentido, el estudio fue de tipo analítico, con diseño bibliográfico, en cuanto a la ejecución de esta propuesta se consolidó la mejora del asertividad docente y al respeto institucional entre sus integrantes, ello porque la gestión de procesos implica la participación de todos a nivel organizacional. Se concluyó

en la inevitable necesidad de promover la empatía como elemento fortalecedor de las competencias profesionales de los profesores, asimismo incluyó al personal administrativo y los padres de familia, quienes constituyen los recursos humanos indispensables en toda organización educativa.

El estudio de Vieira (2016) realizado en la zona norte de nuestro país, en la región Lambayeque se direccionó en diseñar y formular estrategias de gerencia, predisuestas en los principios básicos de calidad de Deming para potenciar el servicio de enseñanza. El tipo de estudio tuvo carácter no experimental transeccional, predispuesto a un diagnóstico propositivo; que se encuadra en el paradigma socio crítico que fomenta el cambio en general. La población estuvo integrada por 28 estudiantes de una escuela pública de la zona norte peruana. Para recolectar dato se utilizó el cuestionario validado por expertos conformado por 35 ítems. Por lo tanto, se concluyó que las estrategias de gerencia direccionadas en los principios de calidad de Deming para la mejora del servicio de la enseñanza permiten en gran medida la integración e identidad institucional, participación espontánea y desinteresada de los docentes como de los educandos en las actividades programadas por la institución educativa.

Las propuestas teóricas que sostienen al desempeño docente corresponden al enfoque socio cultural de Vigotsky (1978), cuyo objetivo se orienta hacia el perfeccionamiento profesional de los docentes, como motor fundamental para el aprendizaje de los estudiantes en ambientes fuera de su alcance. En ese sentido, la propuesta de la zona de desarrollo próximo permite al docente, desplegar una labor principal en el paulatino progreso de adecuación de las estructuras mentales de los educandos, todo ello con el fin de elaborar de manera pertinente aprendizajes complejos y de relevancia para su proceso formativo. Asimismo, este pedagogo ruso sostuvo la importancia de la formación recíproca, reforzada por la consideración de la dimensión intrapersonal y la interacción con personas adultas y pares, como una fortaleza en el desarrollo del aprendizaje.

Para Piaget (1969) y la mayoría de los constructivistas la presencia del docente en el proceso de enseñanza es indispensable, porque es considerado un organizador del desarrollo y el sentido de la autonomía de los estudiantes a su cargo. Por ello, es fundamental su preparación académica, con el único fin de lograr en los educandos los aprendizajes previstos para la vida, además que en cada etapa cognitiva se fortalezca de manera positiva. En ese sentido, la función docente para los constructivistas se resume en promover un ambiente de reciprocidad, respeto y confianza entre los educandos, que permita las

condiciones para el desarrollo del aprendizaje auto estructurante, mediante la predisposición de una enseñanza pertinente, que lo enfrente al desafío de solucionar situaciones problemáticas y conflictos de su entorno. Así, el docente debe evitar mostrar una conducta autoritaria en su interacción continua, porque dicha situación afecta el proceso de enseñanza, además que el estudiante no quede sometido a su voluntad y manipulación, por ende, no se fomente en su persona la dependencia. Sin lugar a duda la propuesta de estos estudiosos afianza la labor docente, además que su constante implementación permite hacer frente a las expectativas y requerimientos estudiantiles en una realidad cada vez más globalizado.

En cuanto a la teoría cognitiva, es fundamental la labor docente tanto en el aula como fuera de ella. Para Ausubel (1968) el rol puede sintetizarse en la elaboración y organización de una variedad de experiencias de enseñanza, con la intencionalidad didáctica, que permita desarrollar un estudiante capaz de enfrentar las situaciones cotidianas con soluciones efectivas, y que logre aprendizajes relevantes que lo conlleve a aprender y pensar de manera responsable. Es por ello, que la valoración del desempeño de los profesores debe estar supeditado a su misma implementación idónea que ahonde en la concientización y fortalecimiento de sus habilidades a futuro. Así, el docente responsable y preocupado por sus estudiantes se perfeccionará e innovará su práctica educativa hacia la consecución de aprendizajes significativos, que permitirá ciudadanos empoderados con claridad expresiva y juicio crítico tolerante ante las vicisitudes sociales. Es indispensable poner hincapié que la labor docente deberá ir acompañada del cumplimiento efectivo de su planificación que incluya aspectos actitudinales y metacognitivos durante el proceso de enseñanza.

La propuesta de Mayo (1974) sobre las relaciones humanas en entornos comunitarios son relevantes, la idea principal de este investigador consistió en modificar la perspectiva clásica gerencial apuntalada hacia el comportamiento institucional, y en concreto hacia las relaciones de convivencia laboral por encima de la productividad, este último sería inexistente, sin un entorno adecuado para el logro de tales propósitos en la gestión institucional. Este investigador priorizó las actitudes laborales y la motivación por ejercer una actividad de trabajo. Así, Mayo manifestó que la ansiada productividad laboral tiende a originarse por los factores sociales como la moral y el respeto recíproco entre trabajadores y directivos; por otra parte, es importante la satisfacción evidente en las relaciones cotidianas de los trabajadores, esto porque el individuo no es un ser artificial que responde únicamente por un sueldo monetario, o que merece tener un descanso correspondiente, o la reducción de la jornada laboral. Sin lugar a duda, la propuesta de este estudioso australiano hizo frente a

las condiciones laborales de la post guerra, muchos de sus postulados aún se conservan como referente de la valoración del personal en perspectiva con su desempeño laboral; en el campo educativo cobra notoriedad en vista que el docente es un protagonista esencial del proceso de enseñanza, además su implementación profesional debe estar encaminada a tomar en cuenta tanto a las necesidades como a las expectativas que tienen los estudiantes bajo su responsabilidad.

En cuanto a las propuestas teóricas sobre la calidad educativa, el modelo de servicio de calidad de Grönroos (1978) se concentró en el vínculo entre la calidad prevista y la experiencia previa del uso del servicio. De este modo, el usuario percibe desde diversas perspectivas el servicio producto de la experimentación, esto según el investigador lo califica como calidad técnica y funcional. Así, la percepción del usuario va más allá de lo que él necesita y cuanto más efectivo, visible y oportuna sea la institución en el cumplimiento de sus servicios ofrecidos, la experiencia de calidad del cliente se reforzará, además será distinta con la competencia. También, la finalidad de este modelo propuesto se direcciona a vislumbrar mejor los factores que refuerzan la calidad institucional. Los diversos componentes deben interrelacionarse con el firme propósito general de satisfacción del cliente que acredite los estándares de calidad de los servicios. Por lo tanto, la posición de este modelo va encaminado a la comprensión de la calidad por parte del usuario. El cumplimiento de sus requerimientos permitirá una mayor fidelidad institucional en cualquier rubro comercial que se cimiente en toda organización. Este modelo suele considerar las experiencias, expectativas, e imagen como aspectos claves de su afianzamiento en un mundo competitivo que pugna por el fomento de la calidad general, como referente de éxito organizacional.

Es importante la propuesta sustentada por Deming (1991) quien redefinió el sentido de la calidad y elaboró una propuesta relevante de catorce principios que son fundamentales en el ámbito de la calidad de servicios, y que en el campo de la educación son indispensables. Para este estudioso, la constancia es el motor básico de la mejora institucional, permite identificar las falencias que serán subsanables, y así sucesivamente convertir las debilidades en efímeras, y las fortalezas en aspectos duraderos.

Del mismo modo, la constancia ha de abarcar todos los procesos de gestión y no solo únicamente en la imagen institucional; tanto la inversión para superar implicancias tiene que apuntar hacia cuando más calidad se tenga las ganancias se incrementaran por la credibilidad y confianza depositadas en la institución.

En el campo educativo la confianza es el eje de las escuelas, los padres de familia depositan en la institución la enseñanza y el aprendizaje de sus hijos, el aliciente de mejora es la innovación educativa, para que la imagen organizacional mejore positivamente en función al servicio de enseñanza. También es pertinente acotar que el autodesarrollo no solo debe abarcar a los educandos, sino también a los padres de familia, debido a que la escuela es un centro de formación continua y no un ámbito empresarial productivo. Es por ello que el fomento de la enseñanza actitudinal permitirá a los estudiantes el desarrollo de aprendizajes, los mismos que serán útiles en su desenvolvimiento cotidiano de su entorno. La presente propuesta teórica es una revisión exhaustiva de las condiciones favorables para que la calidad emerja de manera adecuada en toda organización de enseñanza.

Otra propuesta relacionada con la calidad de servicio educativo es la sustentada por Alvarado (2002) quien tiende a relacionarlo con la eficiente utilización de un número variado de estrategias de gestión orientadas al logro de los aprendizajes planificados, además de ser pertinentes y evidencien de manera clara la mejora educativa institucional. De esta forma, no solo involucra la acción de verificar si las acciones programadas con anticipación se han cumplido de acuerdo con lo establecido, sino medir las características esenciales de dicho proceso organizacional. Es indispensable que la calidad sea enfocada no solo a la percepción individual, sino también comunitaria en cada una de las dimensiones de la gestión institucional. La propuesta tiende a direccionarse hacia el contraste de las actividades realizadas y encaminarlos hacia la subsanación persistente que pueda asegurar la retroalimentación de la información, y la corrección efectiva para que durante su proceso evaluativo evidencie un índice aceptable de progreso paulatino además de la mejora institucional.

En cuanto a la propuesta del conectivismo, Siemens (2004) afirmó que la calidad del servicio educativo es relevante, sus planteamientos guardan estrecha relación con las corrientes contemporáneas del aprendizaje que inciden en la importancia de la interpretación de las implicaciones, las prerrogativas efectivas en cuanto al uso pertinente de los recursos informáticos, que incluya el procesamiento de datos informativos y la sistematización del conocimiento en productos evidenciables para los demás usuarios. Así, esta propuesta es distinguida como especificación de los procesos organizacionales educativos que se desarrollan en su entorno con resultados relevantes, de proyección a largo plazo e impacto en la práctica educativa. El conectivismo se predispone en el mundo global de la enseñanza como una alternativa de la calidad educativa a nivel institucional, incluye aspectos de

modernidad tecnológica en el quehacer pedagógico, que beneficia en gran medida el aprendizaje de los estudiantes.

Con respecto a la variable desempeño docente, la presencia de este en el proceso formativo de los estudiantes es fundamental, su accionar pedagógico permitirá el desarrollo paulatino de sus aprendizajes y es una de las dimensiones importantes que tiene la gestión institucional. Recientemente, la mayoría de las escuelas de acuerdo con Serna (2009) tiende a enfocar su preocupación en el desempeño eficiente de los profesores porque son considerados como los principales referentes de la calidad del servicio educativo.

En este sentido, Díaz y Picón (2016) establecieron como característica una variedad de actividades que el docente ejecuta para cumplir con su misión formativa en los estudiantes; se puede agregar que dichas acciones están íntimamente ligadas a factores institucionales, y se encuentran establecidos como requisitos en el entorno educativo. Del mismo modo, Beauchamp (2014) definió el desempeño docente como una práctica educativa relacionada con el desarrollo de capacidades de interacción entre pares, de conocimiento recíproco, y del uso pertinente de diversos recursos comunicativos que inciden en el aprendizaje individual y grupal de los educandos. El desempeño aborda no solo la preparación y el desarrollo de las acciones pedagógicas, sino que se predispone su participación en la gestión institucional y en el perfeccionamiento académico de su profesión.

Para Acevedo (2002) no solo es la actitud de trabajo docente, sino el cumplimiento de sus funciones pedagógicas como formador de individuos que debe poseer dominio cognitivo, didáctico, emocional y actitudinal para que pueda desarrollar el proceso de enseñanza sin ningún inconveniente. Por lo tanto, el ejercicio práctico de las obligaciones laborales predispone a una profesión u oficio al cumplimiento efectivo y responsable de su accionar. En el ámbito educativo debe direccionarse a la formación integral y al desarrollo de aprendizajes relevantes en los estudiantes. Las principales dimensiones del desempeño docente para el estudio corresponden: (a) Reflexiones sobre el aprendizaje; (b) Acción docente para que el estudiante pueda aprender; (c) Interacción de la institución articulada con la comunidad; (d) Profesionalismo y la identidad docente.

En las consideraciones para el aprendizaje de los estudiantes, discurre la planificación curricular como primer elemento del proceso que inserta todas las actividades, contenidos, estrategias y criterios de evaluación respectiva; de acuerdo con Castillo y Cabrerizo (2010) se refiere a la previsión pedagógica de las acciones educativas, con el

propósito efectivo de desarrollar aprendizajes relevantes en los estudiantes. En ese sentido, durante esta etapa es importante tomar en consideración, no solo la programación anual, sino segmentarlo en unidades o programas cronológicos didácticos, que permita una aproximación de interés a lo que se pretende enseñar, y conseguir como la excelencia educativa. La planeación de los aprendizajes deberá estar predispuesta de acuerdo al documento oficial nacional y adaptado de acuerdo a las necesidades, intereses y expectativas de los estudiantes (Wilson y Berne, 1999). Para Fernández-Arata (2008), la planificación es fundamental para direccionar el propósito de la enseñanza, permite reorientar la gestión institucional en base a planteamientos pedagógicos viables. Del mismo modo, con la elaboración de las unidades didácticas se redactan las sesiones de clase que deben ser puntuales y contener actividades educativas realizables con un producto académico evidenciable, así mismo es esencial incluir enfoques de enseñanza que tienden a articularse con las diferentes áreas de estudio como el intercultural, equidad de género, inclusivo, ciudadano y ambiental. Esta etapa de previsión educativa de acuerdo con Oscco (2015), otorga al docente el conocimiento de las expresiones socio cultural y cognitivas de los educandos, el dominio de los contenidos académicos y actitudinales, la selección pertinente de los recursos pedagógicos y las estrategias metodológicas de enseñanza en relación con la evaluación de los aprendizajes y sus criterios respectivos.

La enseñanza orientado a promover el aprendizaje corresponde al proceso referido a la ejecución del acto de enseñanza por parte del docente, que luego de la planificación curricular lleva al escenario de clase; según Mumtaz (2006) la sistematización efectiva de los contenidos y actitudes que los estudiantes podrán desarrollar con el firme propósito de lograr aprendizajes evidenciables. En ese sentido, es pertinente acotar que en este proceso ejecutorio se debe poner énfasis no solo la inclusión y la diversidad sino otros enfoques que de acuerdo con los contenidos a desarrollar puedan servir de referente primordial.

Para Eirín, García y Montero (2009), la mediación o intervención adecuada del profesor en el proceso de enseñanza es clave para el buen desarrollo de los aprendizajes, un clima de aula enrarecido y con atisbos de autoritarismo no fomentará ningún proceso, por el contrario, predispondrá a los estudiantes en situaciones perjudiciales a su conducta futura. De esta manera, el docente es el experto en el manejo de los contenidos que ha planificado, es el iniciador y conductor de las situaciones motivacionales, asimismo permite mantener el interés por la clase mediante la aplicación de estrategias metodológicas convenientes y adaptadas para los educandos. Es importante tomar en consideración la propuesta de Hakim

(2015), quien revaloriza este proceso e incide en la necesidad de implementar los criterios de evaluación docente hacia sus estudiantes, con la elaboración de instrumentos idóneos que permitan calificar el proceso de enseñanza, y brindar los lineamientos indispensables para la mejora de este. Asimismo, en este proceso de ejecución pedagógica se debe empoderar el manejo de los recursos de información como herramientas pertinentes para que las sesiones de clase no sean consideradas desfasadas, y que despierten el interés por la investigación y temas afines en los educandos de la educación básica regular.

De igual manera es importante señalar la participación de la institución articulada con la comunidad, donde la gestión institucional educativa aborda no solo el aspecto administrativo de una escuela, sino también el ámbito pedagógico. Así, ambas se transforman en el eje principal del desempeño profesional de los docentes y directivos. Según Larrivee (2008), la participación del profesorado es fundamental, no solo implica remitirse a la enseñanza de un grupo; por el contrario, su visión pedagógica encamina no solo al cambio e innovación, sino que configura la presencia de otros protagonistas externos como los padres de familia y la comunidad.

Por ello, la intervención docente en la gestión institucional de acuerdo a Marcelo (2010) se debe circunscribir tanto a las comisiones de trabajo pedagógico que las autoridades educativas nacionales sugieren y son indispensables en la conducción directiva de una escuela de enseñanza básica. Los docentes son protagonistas importantes en la elaboración de los documentos de gestión como el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y como apoyo en otros de interés como la Programación Anual de Trabajo (PAT). Es importante que los docentes participen, elaboren y evalúen dichos documentos con el propósito de apoyo a la gestión institucional. Del mismo modo, para Salinas, Rozas, Cisternas y González (2019) una de las contribuciones significativas en la escuela de los docentes es el mantenimiento del clima de trabajo adecuado entre todos sus integrantes, ello permite la colaboración desinteresada en las actividades planificadas, la valoración y respeto de las expresiones culturales de la comunidad en la que se encuentra ubicada la institución y sin lugar a dudas la responsabilidad mayor en cuanto al desarrollo de aprendizajes de los estudiantes a su cargo.

Finalmente, se identificó el profesionalismo y la identidad docente, según Heck (2009) se debe potenciar sus competencias pedagógicas, sin dejar de tomar en cuenta su aspecto emocional, al igual que la mayoría de las profesiones, tiene que capacitarse de acuerdo con los avances e innovaciones de su campo de estudio. En los últimos años esta

actividad de perfeccionamiento profesional docente ha sido inexistente debido a múltiples factores socio culturales como; la crisis educativa nacional, la desvaloración de la profesión que han dificultado a los profesores en su mejora profesional y por ende ha acarreado en los estudiantes de manera categórica.

La perspectiva de Perry, VandeKamp, Mercer y Nordby (2010) estuvo direccionada hacia la revaloración y reflexión de su accionar profesional en los aprendizajes de los educandos, su fundamental labor en el proceso formativo y a la imperiosa necesidad de implementarse de manera individual sin esperar que la voluntad política de las autoridades educativas. Sin lugar a duda constituye un reto personal en cuanto a la meditación efectiva de las prácticas pedagógicas que realiza con sus estudiantes y con sus colegas en un mundo globalizado. Por lo que las implementaciones permitirán el empoderamiento y mejora de su práctica educativa en el proceso de enseñanza continua.

La identidad docente para Wardoyo (2015), reside en la involucración voluntaria del profesor con su profesión en relación con su responsabilidad en el proceso formativo de los estudiantes. Por ello, es esencial que se incluya el diseño y formulación de planteamientos viables en materia educativa en su escuela que permita las condiciones favorables del aprendizaje no solo en el aula sino fuera de la misma. Así, el docente fortalece su desempeño profesional en concordancia con la gestión institucional y el proceso de enseñanza de los estudiantes.

Sobre la segunda variable, calidad del servicio educativo de acuerdo con lo sustentado por Han y Ellis (2018) precisan que la prestación de un servicio busca el logro de ciertas expectativas que el usuario acuerda mediante una oferta, acuerdo o contrato formulado del mismo. En ese sentido, la satisfacción del cliente debe estar en perspectiva con la calidad. Es preciso acotar que la calidad de servicio es definida por Mancebon y Pérez (2009) como constructo subjetivo, que pende de las percepciones favorables o contrarios de los usuarios, y que resulta del balance que se hace de la prestación del servicio efectuado y las impresiones anteriores. Así, la calidad es encaminada hacia la complacencia de una necesidad individual o grupal.

En cuanto a la calidad de servicio educativo, guarda estrecha relación con el proceso formativo de desarrollo del aprendizaje, la necesidad de educarse y adquirir capacidades se ahonda en la predisposición del servicio de brindar el perfeccionamiento integral. En ese sentido, en el proceso educativo se espera un cambio cognitivo evidenciable de la persona. De esta manera, Caudillo (2010) considera como el conjunto de acciones y prestaciones que

ofrece una escuela en el proceso de enseñanza encauzado a formar a los educandos de diferentes edades, cubriendo de manera satisfactoria sus necesidades y expectativas prospectivas. También manifiesta que la presencia de otros factores como la infraestructura, los espacios de convivencia y académicos, los materiales educativos, las actividades planificadas, los docentes, los directivos y padres de familia, son importantes para alcanzar un servicio educativo público o privado. Así, la calidad educativa no solo involucra a los profesores sino aborda un conjunto de componentes significativos. Por ello, de acuerdo con Anaya (2019) estos se tienden a articularse en cinco componentes que lo encabeza los logros de aprendizaje académico, los profesores, el clima institucional, el enfoque educativo ciudadano, y las tecnologías de información y comunicación. Así, de acuerdo a Zeithaml y Parasuraman (2009) las principales dimensiones de la calidad del servicio educativo corresponden a:

Tangibilidad, hace referencia a la infraestructura donde se presta el servicio educativo y que debe poseer las condiciones básicas para brindarla. Asimismo, incluye los bienes móviles y materiales diversos que posibilitan la realización de dicho servicio. En ese sentido, Soria (2004) sustenta la necesidad de preocuparse por la imagen institucional y el cuidado de la apariencia de las instalaciones, porque involucra no solo el establecimiento sino al personal mismo. De esta manera, se debe prestar atención al diseño del establecimiento escolar y su equipamiento que permita un proceso formativo de calidad.

Según Yabar (2013), la percepción aceptable y atractivo del lugar de enseñanza es una fortaleza institucional, que, secundado con mobiliario tecnológico e informático, así como el orden, disciplina y una atención agradable permitirá a la escuela cohesionarse en el mercado como un referente institucional de calidad. Asimismo, es relevante la difusión de publicidad de sus servicios mediante anuncios visuales confiables que resuman el servicio a brindar. Para Peche y Giraldo (2019), la calidad de un servicio tiene como punto inicial el ambiente donde se desarrollará dicha prestación y a la capacidad de gestión de abordar y solucionar las necesidades y expectativas del cliente, y en el campo educativo están relacionadas con la enseñanza y aprendizaje de primer nivel. En ese sentido, al referirse a esta dimensión se direcciona hacia la pertinente infraestructura, así como todos los materiales y recursos humanos que hacen posible el servicio educativo de calidad.

Fiabilidad, relacionado con la confianza que tiene el cliente de acuerdo a la percepción mostrada del servicio que se le ofrece. Dicha certeza reposa según Herrera y Borrego (2017), en las condiciones ofertantes del servicio y en los resultados que son

distinguidos como excelentes. Toda organización que logra este grado de confianza con sus potenciales clientes afianza su influencia y subsana sus debilidades con el propósito de mejora institucional constante. En el campo educativo para Bianchetti (2017), este se inicia con el cumplimiento de promesas, es decir si ofrece una enseñanza numérica de calidad y los padres de familia evidencian desde su percepción que es una realidad ha conseguido un cliente leal, así mismo soluciona todo problema por más insignificante que sea, consigue la satisfacción del usuario del servicio educativo.

De esta manera, el servicio prometido permite evidenciar el grado de confianza hacia la institución respectiva, puesto que la eficiencia y eficacia priman por encima del interés ganancial. Así, esta dimensión para Chiang, Gómez y Wackerling (2016) incluye no solo la atención agradable de las expectativas del cliente sino en la reducción del tiempo para el cumplimiento de lo ofrecido, si una institución de enseñanza manifiesta que en dos años podrá hablar de manera regular un idioma extranjero y si consigue que menos tiempo a lo prometido lo consigue y se evidencia, sus potenciales usuarios posteriores tendrán de referencia la confianza de la enseñanza de calidad en este rubro comercial. Por ello, la fiabilidad se predispone no solo a la confianza y el servicio ofrecido, sino que este sentimiento permite la formación de la identidad institucional de los usuarios hacia toda organización educativa que cumple sus ofrecimientos de enseñanza.

La capacidad de respuesta, en la atención de los usuarios y a la prontitud efectiva de los trabajadores de la institución constituye el referente preciso de adaptabilidad hacia las necesidades y expectativas del usuario. De esta manera, según Abanto (2005), la rapidez significa dar una respuesta oportuna ante los requerimientos que involucra el servicio que brinda, esto incluye a los trámites administrativos que suele representar la incomodidad general debido a la pérdida de tiempo por realizar dichas diligencias. Así, la institución se amolda y flexibiliza para que sus clientes puedan realizar sus actividades, esto amerita un número de personal capacitado para tal fin y con el perfil laboral idóneo para solucionar imprevistos en la realización de los trámites.

Es importante tomar en consideración que Valdivia y Fernández (2020) sustentan que, en el ámbito educativo, dicha prestación de capacidad de respuesta oportuna en función con la eficiencia institucional y en la preocupación por sus clientes. Si bien, se necesita una inversión para agregar personal calificado no solo en la atención pública sino telefónica se debe implementar el sentido de la comunicación asertiva hacia el buen trato y evitar que el personal este ocupado o realizando actividades ajenas a su función laboral

Por ello, esta dimensión está predispuesta hacia la flexibilización institucional en cuanto a la pronta atención de los usuarios que incluye la disposición y ahorro de tiempo en trámites administrativos. La capacidad de respuesta en el campo educativo se direcciona hacia el cumplimiento rápido y efectivo de los aprendizajes durante el proceso formativo que incluye la satisfacción y tranquilidad de los padres de familia y educandos.

La dimensión seguridad, referido no solo a la protección que ofrece a sus clientes en cuanto a su infraestructura sino predispuesto al cuidado de su integridad y sus transacciones financieras. Así, D'Alessio (2015) es preciso al sostener que el elemento de la confidencialidad fortalece la imagen institucional, es percibido por el usuario como fiable y experimenta comodidad en sus trámites y actividades. En los últimos años, la seguridad del cliente se ha transformado en una incesante preocupación en las diferentes realidades latinoamericanas, para Mosquera (2017) el cuidado y protección física es primordial, la prevención de accidentes y el adecuado mantenimiento de sus instalaciones y equipos evitara una emergencia lamentable, sin embargo surge la necesidad de cubrir la seguridad financiera en las transacciones virtuales y de efectivo monetario en tiempos de una acelerada violencia social que permite la suspicacia y la desconfianza de estas actividades con la institución.

En el ámbito educativo, la seguridad abarca el cuidado de los educandos en todas sus instalaciones evitando accidentes en los patios, aulas, escaleras, baños entre otros lugares. Sin lugar a dudas esta preocupación para Ramírez (2019), no debe afectar el normal desarrollo del proceso formativo, por el contrario, se predispone para fomentar aprendizajes colaborativos de ayuda entre estudiantes con el propósito de evitar sucesos luctuosos. Así, el trato amable y el respeto de la privacidad también constituyen elementos relacionados con la seguridad física de los educandos. Por lo tanto, esta dimensión se direcciona hacia las comodidades que predispone la institución hacia sus usuarios que utilizan sus servicios con el cumplimiento acertado de lo que ofrecen y desarrollan de manera desinteresada.

Finalmente, la empatía, esta dimensión pone énfasis a la familiaridad que predispone la institución en el trato afable con sus clientes. De esta manera, de acuerdo a Rivas (2017), la organización se vuelve un apéndice de la familia para el usuario en relación con la atención de sus necesidades concretas y en concordancia con su accionar de vivenciar y humanizar el ámbito administrativo. Es por ello que la empatía institucional es percibida por Waltos (2017) a la capacidad inmediata de comprensión fáctica de las emociones y puntos de vista de los usuarios en perspectiva de la institución ponerse en el lugar del cliente y compartir sus impresiones en el proceso de la calidad organizacional. De este modo, puede

interpretar lo que las personas necesitan y puedan ser comprendidas con el uso de mensajes entendibles para su realización.

La empatía está referida para Rondo (2019) no solo a la atención personalizada al usuario, sino en la interrelación que se suscita, y en la comprensión del mensaje que el usuario solicita para su pronto cumplimiento. En el ámbito educativo, toda institución de enseñanza debe predisponer a una atención personalizada tanto a nivel pedagógico como administrativo, el trato afable y sin preferencias. Tanto los educandos como los padres de familia son los potenciales clientes que deben ser atendidos de manera oportuna. Así, la institución educativa se vincula con sus usuarios de forma respetuosa, promoviendo los valores durante el acercamiento y convivencia cotidiana organizacional.

La presente investigación se justifica dado que se tendrá una comprensión teórica sobre el desempeño docente y su relación con la calidad del servicio educativo. De esta manera, se podrá incorporar como aporte significativo al fundamento investigativo de las variables mencionadas en perspectiva con la educación básica regular. Es preciso acotar que el estudio se justifica en que se encuentra predispuesto como un proceso social porque aborda el ámbito educativo y cuyos resultados obtenidos permitirá que posteriores investigaciones ahonden la problemática de las variables de estudio. Asimismo, el estudio se justifica en el uso pertinente de instrumentos validados por juicio de expertos para las dos variables. Por ello, esta información será fundamental para el conocimiento de la relación existente en las mismas al considerar no solo la percepción docente y de los directivos en el proceso de gestión institucional.

La formulación del problema se centra en la pregunta general: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño docente y la calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019? Las preguntas específicas son: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión consideraciones para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019?; (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019?; (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019? y (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión profesionalismo e identidad docente

y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019?.

Con respecto a los objetivos, el general expone: Determinar la relación entre el desempeño docente y la calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019. Los objetivos específicos son: (a) Identificar la relación que existe entre la dimensión consideraciones para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019; (b) Identificar la relación que existe entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019; (c) Identificar la relación que existe entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019; (d) Identificar la relación que existe entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

Finalmente, con respecto a las hipótesis, la general se menciona: Hg: Existe relación entre el desempeño docente y la calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019. Las hipótesis específicas son: H₁: Existe relación entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019; H₂: Existe relación entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019; H₃: Existe relación entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019; H₄: Existe relación entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

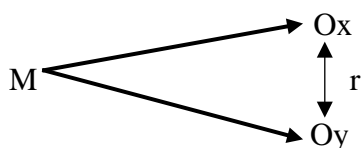
II. Método

2.1 Diseño de investigación

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, se realizó la medición de la variable con el apoyo de los números, asimismo se desarrolló sistemáticamente, partiendo del problema, luego la revisión teórica, se determinó el diseño del estudio, se recopilaron los datos para construir los resultados y contrastar las hipótesis (Sanchez, 2019; Mehrad & Tahriri, 2019).

El tipo del estudio fue sustantivo, su razón de ser es brindar una respuesta a problemas sustantivos que se presentan en la realidad, por ello tiene como objetivo describir y explicar los hechos (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).

El diseño fue descriptivo correlacional, porque lo primero que se hizo fue describir la variable en niveles a través de las frecuencias y porcentajes, en segunda instancia se contrastó las hipótesis con el apoyo de la prueba estadística de correlación (Hernandez & Mendoza, 2018; Akhtar, 2016). El esquema de trabajo fue:



M: muestra

Ox: variable 1 Desempeño docente

Oy: variable 2 Calidad del servicio educativo

El método fue hipotético deductivo, porque el punto de partida fue la hipótesis formulada previamente y luego con el apoyo del sustento teórico y los datos recopilados se estimó los valores de la relación (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variables

Variable 1: Desempeño docente

Díaz y Picón (2016) consideraron que el desempeño docente es un conjunto variado de acciones que un pedagogo ejecuta para desempeñar su función formativa en los estudiantes; se puede agregar que dichas acciones están íntimamente ligadas a factores institucionales, y se encuentran establecidos como requisitos en el entorno educativo.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Han y Ellis (2018) precisaron que la prestación de un servicio debe cubrir las expectativas que el usuario acuerda mediante una oferta, acuerdo o contrato formulado del mismo.

2.2.2 Operacionalización

Tabla 1 *Operacionalización de la variable desempeño docente*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Consideraciones para el aprendizaje del estudiante	Características de los estudiantes	1 al 4	Likert
	Necesidades especiales		
	Métodos y técnicas de evaluación		
Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes	Conocimientos actualizados	5 al 25	1
	Estilos de aprendizaje		Nunca
	Recursos		2
	Instrumentos de evaluación		Casi nunca
	Desarrollo de aprendizajes		3
Participación de la institución articulada con la comunidad	Participación	26 al 34	A veces
	Interrelación		4
Profesionalismo e identidad docente	Aprendizaje	35 al 40	Casi siempre
	Comportamientos		5
	Resolución de problemas		Siempre

Tabla 2 *Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Tangibilidad	Instalaciones		
	Infraestructura	1 al 7	
	Presentación del personal		Likert
Fiabilidad	Planificación		1
	Servicios complementarios		Nunca
	Atenciones por parte del personal docente y administrativo	8 al 14	Casi nunca
Capacidad de respuesta	Atención a las inquietudes de los estudiantes		3
	Apoyo del personal administrativo	15 al 18	A veces
Seguridad	Conocimientos		4
	Comunicación		Casi siempre
	Objetividad	19 al 23	siempre
Empatía	Atención individualizada		5
	Interés por la formación de los estudiantes	24 al 28	Siempre

2.3 Población

2.3.1 Población

La población de estudio es el grupo de personas vinculadas con la realidad problemática y son quienes brindaron la información respectiva. En consecuencia, estuvo constituida por estudiantes de cuarto y quinto año de educación secundaria de una institución educativa ubicada en San Juan de Lurigancho, en el periodo 2019 registraron matrícula 180 estudiantes, distribuidos 100 en cuarto año y 80 en quinto año.

2.3.2 Muestra

La muestra es un conjunto de estudiantes que representan a la población. Se aplicó la técnica de muestreo aleatorio simple, el nivel de confianza al 0.95, el error de 0.02, el nivel de significancia 0.05 y el valor de Z igual a 1.96, es así como arrojó 129 estudiantes serían la muestra para realizar la investigación. El valor de K calculado fue de 0.7166666, por lo tanto,

se aplicó de forma proporcional a la población y así determinar la cantidad de integrantes por cada grado.

Tabla 3 *Muestra de estudio*

Grado	Población	Muestra
4to	100	72
5to	80	57
Total	180	129

2.4 Técnicas e instrumentos

2.4.1 Técnicas

Se utilizó a la encuesta como técnica para recoger datos, que consistió en entregar a cada estudiante el cuestionario, para ello se procedió a la lectura de las indicaciones en voz alta, asimismo se debe precisar que la investigadora no realizó intervención alguna en los estudiantes.

2.4.2 Instrumento

Para recolectar datos se aplicó el cuestionario, para el caso se aplicó por cada variable. Cabe precisar que cada uno de ellos contenía ítems que respondían a las dimensiones, y que estas en su conjunto a la variable, la escala de recopilación fue de Likert.

Ficha técnica del cuestionario de desempeño docente:

Nombre: Cuestionario de desempeño docente

Autora: María Mercedes Espinoza Saldarriaga

Año: 2019

Dimensiones y número de preguntas: D1: Consideraciones para el aprendizaje del estudiante (4); D2 Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes (21); D3 Participación de la institución articulada con la comunidad (9); D4 Profesionalismo e identidad docente (6).

Niveles: Pésimo, regular y bueno.

Tabla 4

Niveles del desempeño docente

Nivel	V1	D1:	D2	D3	D4
	Desempeño docente	Consideraciones para el aprendizaje del estudiante	Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes	Participación de la institución articulada con la comunidad	Profesionalismo e identidad docente
Pésimo	40-93	4-9	21-49	9-21	6-14
Regular	94-146	10-14	50-77	22-33	15-22
Bueno	147-200	15-20	78-105	34-45	23-30

Ficha técnica del cuestionario de calidad del servicio educativo:

Nombre: Cuestionario de Calidad del servicio educativo

Autora: María Mercedes Espinoza Saldarriaga

Año: 2019

Dimensiones y número de preguntas: D1: Tangibilidad (7); D2 Fiabilidad (7); D3 Capacidad de respuesta (4); D4 Seguridad (5); D5 Empatía (5).

Tabla 5 *Niveles de la calidad del servicio educativo*

Nivel	V2	D1:	D2	D3	D4	D5
	calidad del servicio educativo	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Pésimo	28-65	7-16	7-16	4-9	5-12	5-12
Regular	66-102	17-25	17-25	10-14	13-19	13-19
Bueno	103-140	26-35	26-35	15-20	20-25	20-25

2.4.3 Confiabilidad

Los datos sobre la variable desempeño docente y calidad en el servicio educativo se recopilaron mediante la escala de Likert, razón por la cual cumplía con las condiciones para

aplicar la prueba de Alfa de Cronbach, dicha prueba sostiene la consistencia o la estabilidad de la medición, por lo tanto, los errores en la medición son escasos o ausentes (Quero, 2010).

Tabla 6

Confiabilidad de los instrumentos de desempeño docente y calidad del servicio educativo

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño docente	,814	40
Calidad del servicio educativo	,783	28

Tabla 7

Confiabilidad de los instrumentos de desempeño docente y calidad del servicio educativo

Prueba		Valores	
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,677
		N de elementos	20 ^a
	Parte 2	Valor	,696
		N de elementos	20 ^b
		N total de elementos	40
Correlación entre formas			,686
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,814
	Longitud desigual		,814
Dos mitades de Guttman			,814

a. Los elementos son: a1, a2, a3, a4, a5, a6, a7, a8, a9, a10, a11, a12, a13, a14, a15, a16, a17, a18, a19, a20.

b. Los elementos son: a21, a22, a23, a24, a25, a26, a27, a28, a29, a30, a31, a32, a33, a34, a35, a36, a37, a38, a39, a40.

c. Los elementos son: d1, d2, d3, d4, d5, d6, d7, d8, d9, d10, d11, d12, d13, d14.

d. Los elementos son: d15, d16, d17, d18, d19, d20, d21, d22, d23, d24, d25, d26, d27, d28.

En la tabla 6 se expresan los valores de la prueba de Alfa de Cronbach de ambos instrumentos, el requisito fundamental es que supere el valor de 0.7, y efectivamente se logró superar dicho valor (Celina & Campo, 2005). Por otra parte, el nivel de confiabilidad resultó ser elevado (.814 y .783) (Hernandez & Mendoza, 2018). Asimismo, en la tabla 7 se presentan los resultados de la prueba de Alfa de Cronbach cuando cada instrumento fue dividido en dos, es así que los valores superaron a .6, lo que indica que es aceptable. Por otra parte, el valor de la correlación de Spearman indica una relación directa y fuerte entre las

variables de estudio (.814 y .764), lo cual demuestra que los ítems se relacionan con las dimensiones y variable de estudio. Finalmente, la prueba de Dos mitades de Guttman arrojó valores positivos y superiores a 0.70 ratificando una vez más que ambos instrumentos son confiables, por ende, pueden ser aplicados a la muestra de estudio.

2.4.4 Validez

Para validar los instrumentos se requirió la opinión de tres expertos, quienes son profesionales del ámbito educativo y metodólogos. Es así que la evaluación se realizó en base a tres criterios que son el de pertinencia, relevancia y claridad, en este sentido los tres especialistas indicaron que los instrumentos eran válidos y podrían ser aplicados a la muestra de estudio, como se observa en la tabla 8.

Tabla 8

Expertos que validaron los instrumentos

Experto	Especialidad	Opinión
Dr. Bernardo Cojal Loli	Educación	Aplicable
Dr. Fernando A. Nolzco Labajos	Educación – Metodología	Aplicable
Dra. Irma M. Carhuancho Mendoza	Administración - Metodología	Aplicable

2.5 Método de análisis de datos

Para analizar descriptivamente los datos se utilizaron frecuencias y porcentajes para cada variable. Luego se aplicó la estadística inferencial con el apoyo de la prueba de Correlación de Spearman, que corresponde a las variables están medidas o expresadas en escala ordinal como fue el caso, para ello se determinó el nivel de confianza de 0.95 y el nivel de significancia de 0.05. Las condiciones planteadas fueron: Si $p \geq 0.05$, \rightarrow acepta la H_0 ; H_1 (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019; Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018; Hernandez & Mendoza, 2018).

2.6 Aspectos éticos

Para el estudio se aplicó la norma APA para las referencias y citas.

Los datos recopilados fueron procesados según la información brindada por los estudiantes, no se manipuló o alteró.

Los estudiantes fueron elegidos al azar, con el fin que no se oriente las respuestas.
En vista que los participantes fueron menores de edad no se consigna los apellidos y nombres, además que el marco legal vigente los protege.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Tabla 9

Niveles del desempeño docente en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	-	-
Regular	97	75,2
Bueno	32	24,8
Total	129	100,0

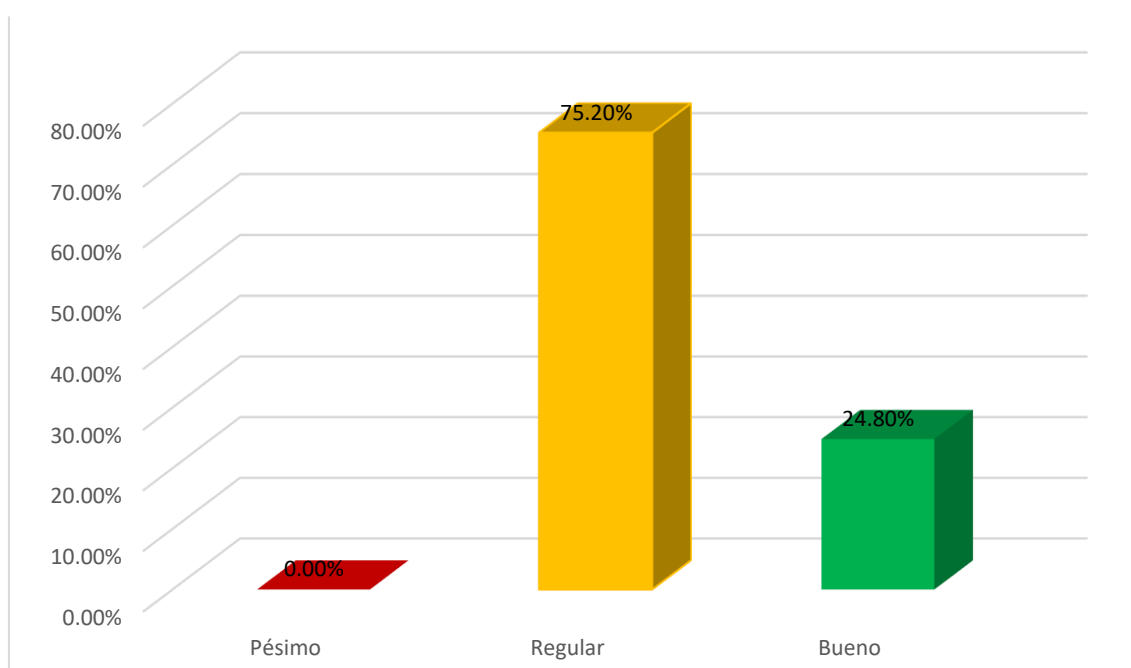


Figura 1. Niveles del desempeño docente en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

En la tabla 9 y figura 1 se aprecia los niveles del desempeño docente en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así que el 75.20% indicó que fue regular y solo el 24.80% calificó como bueno.

Tabla 10

Niveles de las consideraciones para el aprendizaje del estudiante en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	18	14.0
Regular	57	44.2
Bueno	54	41.9
Total	129	100,0

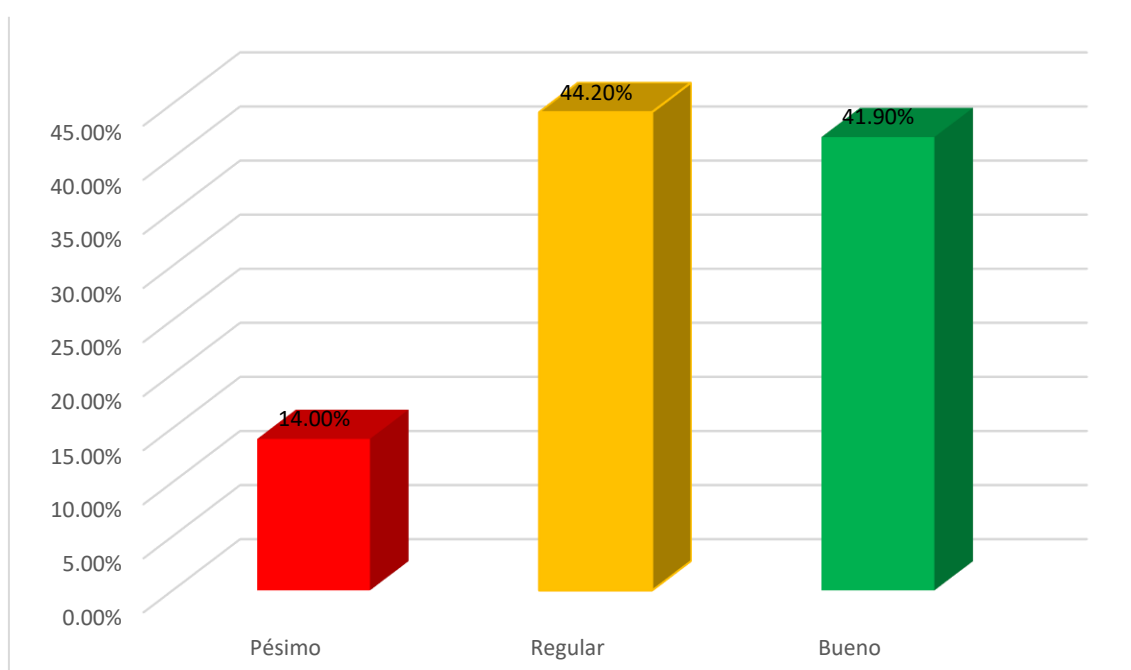


Figura 2. *Niveles de las consideraciones para el aprendizaje del estudiante en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019*

En la tabla 10 y figura 2 se aprecia los niveles de las consideraciones para el aprendizaje del estudiante en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así que el 14.00% indicó que es pésimo, el 44.20% expuso que fue regular y solo el 41.90% calificó como bueno. Asimismo, el 55.1% indicó que los docentes casi siempre y siempre comprenden las características individuales de los estudiantes; por otra parte el 45.6% comprende las características socioculturales de los alumnos, al mismo tiempo el 45% sostuvo que casi siempre y siempre los docentes comprende las necesidades especiales de los estudiantes, y el 51.9% utiliza diferentes métodos y técnicas para la evaluación de los aprendizajes.

Tabla 11

Niveles de la enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	2	1.6
Regular	94	72.9
Bueno	33	25.6
Total	129	100,0

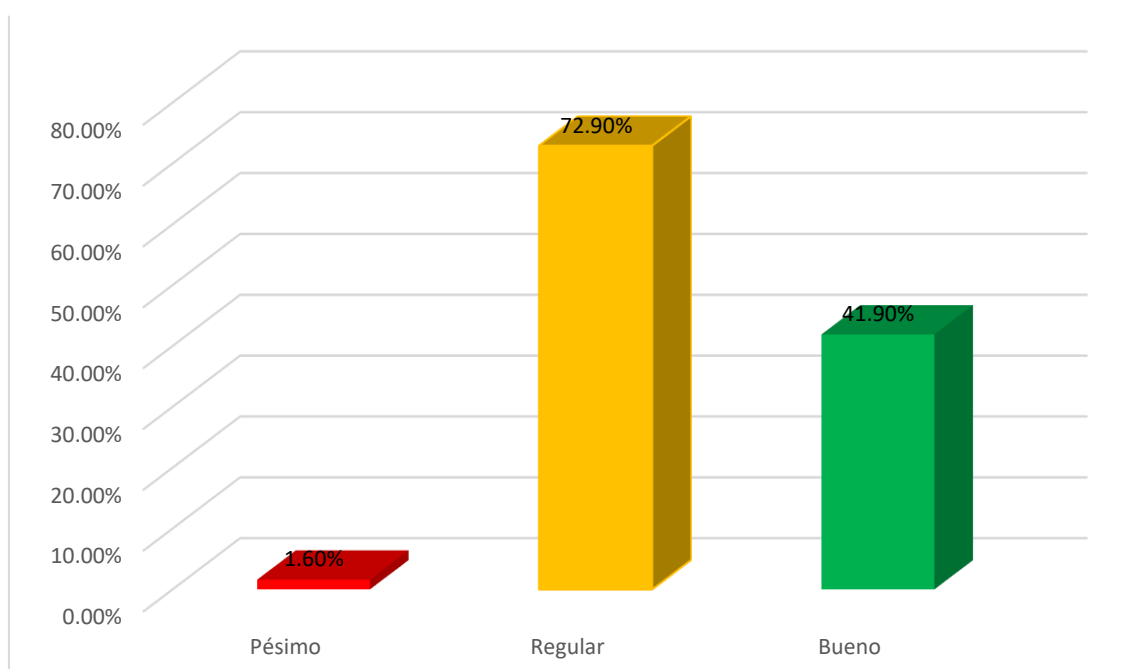


Figura 3. Niveles de la enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

En la tabla 11 y figura 3 se aprecia los niveles de la enseñanza para el aprendizaje del estudiante en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así como el 1.6% indicó que es pésimo, el 72.90% expuso que fue regular y solo el 41.90% calificó como bueno. En este sentido, en lo que respecta a los docentes casi siempre y siempre el 49.6% demostraron conocimientos actualizados de los cursos que enseñan, el 51.9% demostró conocimientos actualizados de la realidad mundial y nacional, el 53.5% impartió contenidos de los cursos en base a la realidad, el 52.7% despertó curiosidad e interés en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes, el 54.3% enseñó sobre la base de los estilos de aprendizaje e identidad cultural de los estudiantes; el 50.4% crea, selecciona y organiza

diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje; el 52% aplicó instrumentos de evaluación en clase; el 52% verificó la comprensión de los propósitos de la clases por todos los estudiantes; el 54.2% desarrolló estrategias y actividades que incentiven el pensamiento crítico en los estudiantes; el 60.5% utilizó recursos y tecnologías diversas y accesibles; el 52.7% resolvió conflictos de diálogo entre los estudiantes; el 51.2% consideró una adecuada distribución del tiempo durante la clase; el 51.1% generó relaciones de respeto y cooperación con los estudiantes; el 54.3% mantuvieron relaciones interpersonales de carácter empática y asertiva, con y entre todos los estudiantes; el 51.9% afirmó que actúan en base a la justicia, la confianza, el respeto mutuo y la colaboración; el 48.8% promovió un ambiente acogedor para el logro de aprendizajes; el 50.4% desarrolló actitudes y habilidades en los estudiantes para enfrentarlas; el 55.8% reflexionó permanentemente con los estudiantes, sobre experiencias de discriminación y exclusión; el 51.9% posibilita ocasiones al estudiante la aplicación de conocimientos para resolver problemas reales; el 58.2% utilizó variadas estrategias para la atención individualizada de los estudiantes que tiene necesidades educativas especiales; el 46.5% informó de los resultados obtenidos de las evaluaciones para la toma de decisiones y la retroalimentación adecuada.

En la tabla 12 y figura 4 se aprecia los niveles de la participación de la institución articulada con la comunidad según los estudiantes de la institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así que el 10.10% indicó que es pésimo, el 63.60% expuso que fue regular y solo el 26.40% calificó como bueno.

Tabla 12

Niveles de la participación de la institución articulada con la comunidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	13	10.1
Regular	82	63.6
Bueno	34	26.4
Total	129	100,0

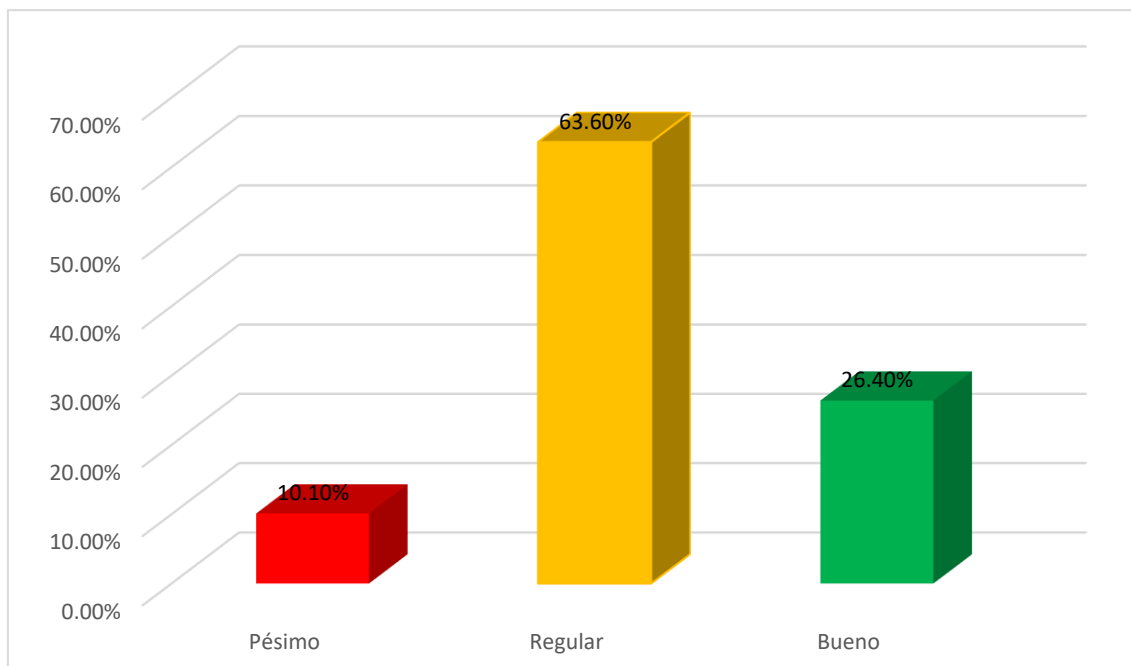


Figura 4. Niveles de la participación de la institución articulada con la comunidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

Por lo tanto, en lo referente a los docentes casi siempre y siempre el 45.8% interactúa con sus pares en el colegio; el 55.8% practicó un clima democrático en el colegio; el 49.6% participó en la gestión del colegio; el 44.2% desarrolló proyectos de investigación en el colegio; el 48.9% fomentó el trabajo colaborativo con las familias; el 48.1% integró los saberes culturales, los recursos de la comunidad y de su entorno con el colegio; el 52% interrelacionó con las familias; el 51.1% interrelacionó con las autoridades locales y el 49.6% interrelacionó con la comunidad.

Tabla 13

Niveles de profesionalismo e identidad docente según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	15	11.6
Regular	81	62.8
Bueno	33	25.6
Total	129	100,0

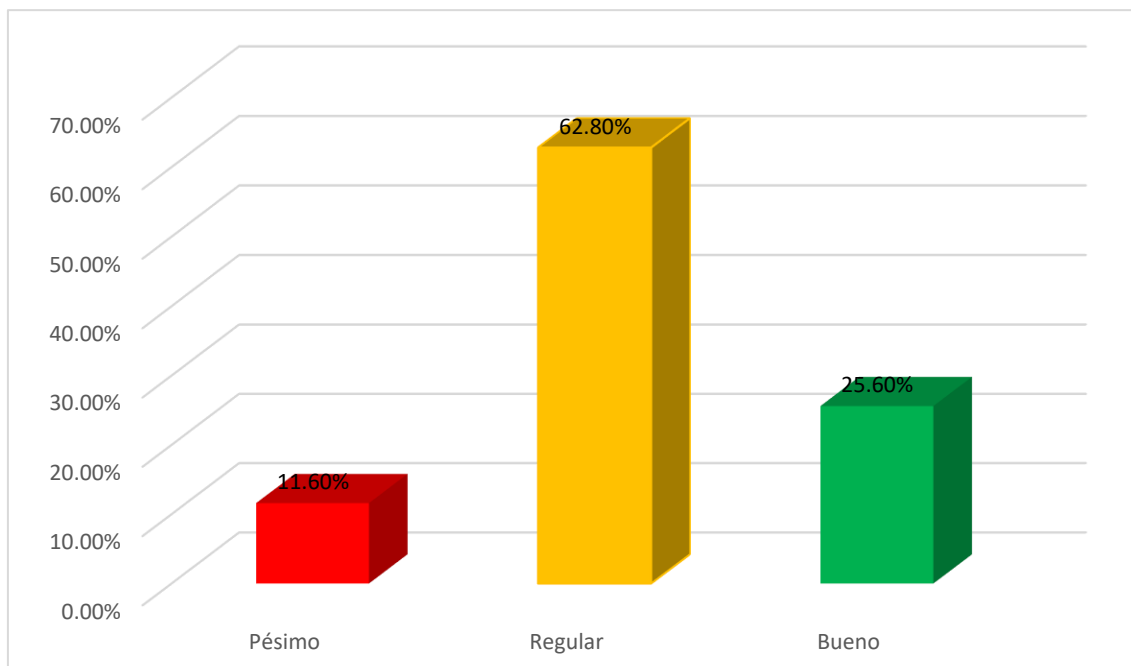


Figura 5. Niveles de profesionalismo e identidad docente según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

En la tabla 13 y figura 5 se aprecia los niveles de profesionalismo e identidad docente según los estudiantes de la institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así que el 11.60% indicó que es pésimo, el 62.80% expuso que fue regular y solo el 25.60% calificó como bueno. En consecuencia, en lo que respecta a los docentes casi siempre y siempre, el 43.4% afirmó que reflexionan con otros docentes sobre el aprendizaje de todos los estudiantes; el 55% aplicó sus conocimientos en relación con las necesidades de los estudiantes; el 53.5% demostró interés por lograr la superación profesional; el 48.1% tuvo una actuación con arreglo a los principios de la ética profesional; el 46.6% resolvió dilemas prácticos y normativos de la vida escolar; finalmente, el 44.2% respetó los derechos humanos en la práctica profesional.

En la tabla 14 y figura 6 se aprecia los niveles de la calidad del servicio educativo según los estudiantes de la institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así como el 73.60% expuso que fue regular y solo el 26.40% calificó como bueno.

Tabla 14

Niveles de la calidad del servicio educativo según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	-	-
Regular	95	73.6
Bueno	34	26.4
Total	129	100,0

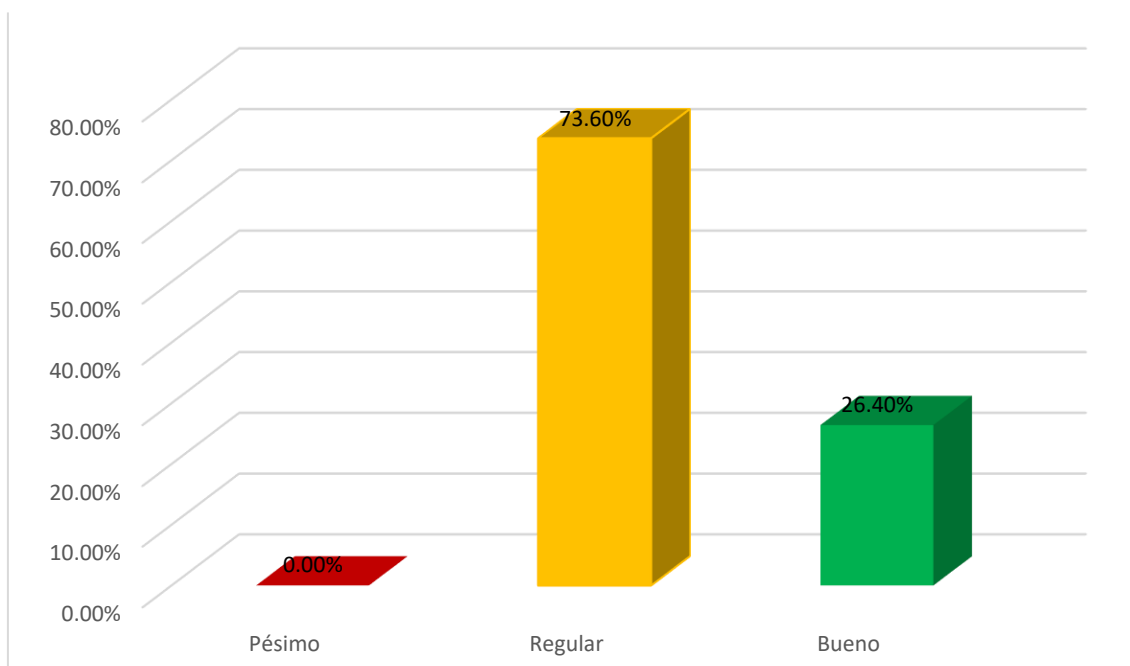


Figura 6. Niveles de la calidad del servicio educativo según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Tabla 15

Niveles de la tangibilidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	14	10.9
Regular	75	58.1
Bueno	40	31.0
Total	129	100,0

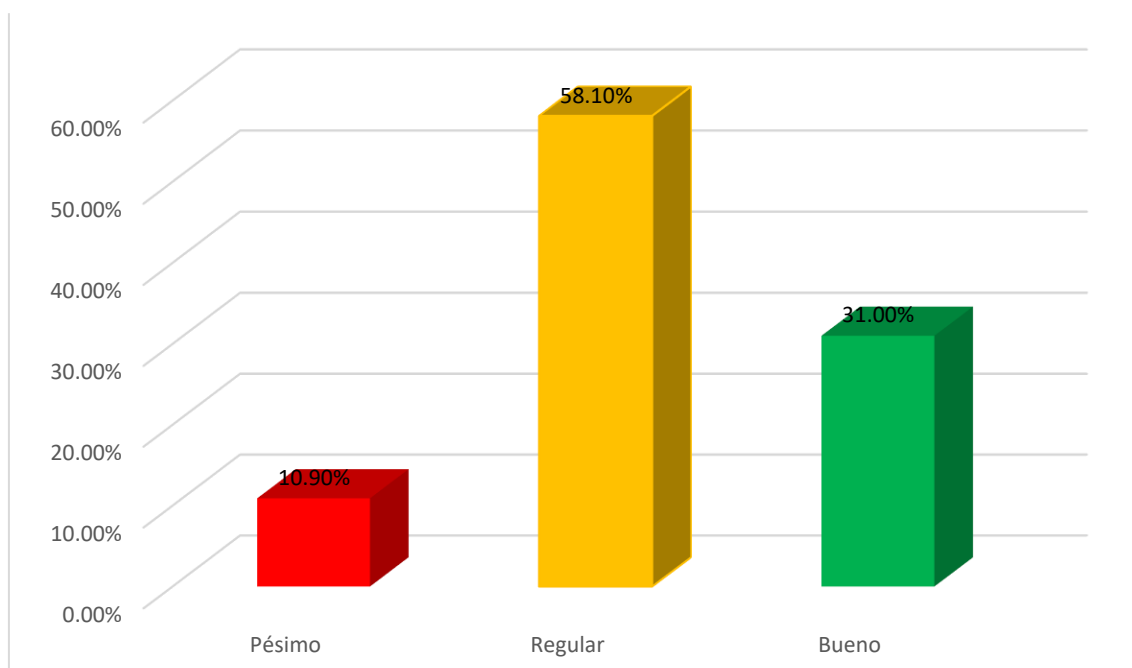


Figura 7. Niveles de la tangibilidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

En la tabla 15 y figura 7 se aprecia los niveles de tangibilidad según los estudiantes de la institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así como el 10.90% indicó que es pésimo, el 58.10% expuso que fue regular y solo el 31.00% calificó como bueno. En tal sentido, los ítems que sostienen la dimensión tangibilidad correspondió a que casi siempre y siempre el 48.8% afirmaron que la institución educativa cuenta con modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos tales como edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes y baños; el 55.8% sostuvo que la infraestructura de la institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable; mientras que el 43.4% afirmó que las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas; el 51.2% sostuvo que las aulas de clase son atractivos y permiten el aprendizaje; mientras que el 54.2% sostuvo que la presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados; el 45% argumentó que el personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra; el 48.1% sustentó que la apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.

Tabla 16

Niveles de la fiabilidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	10	7.8
Regular	79	61.2
Bueno	40	31.0
Total	129	100,0

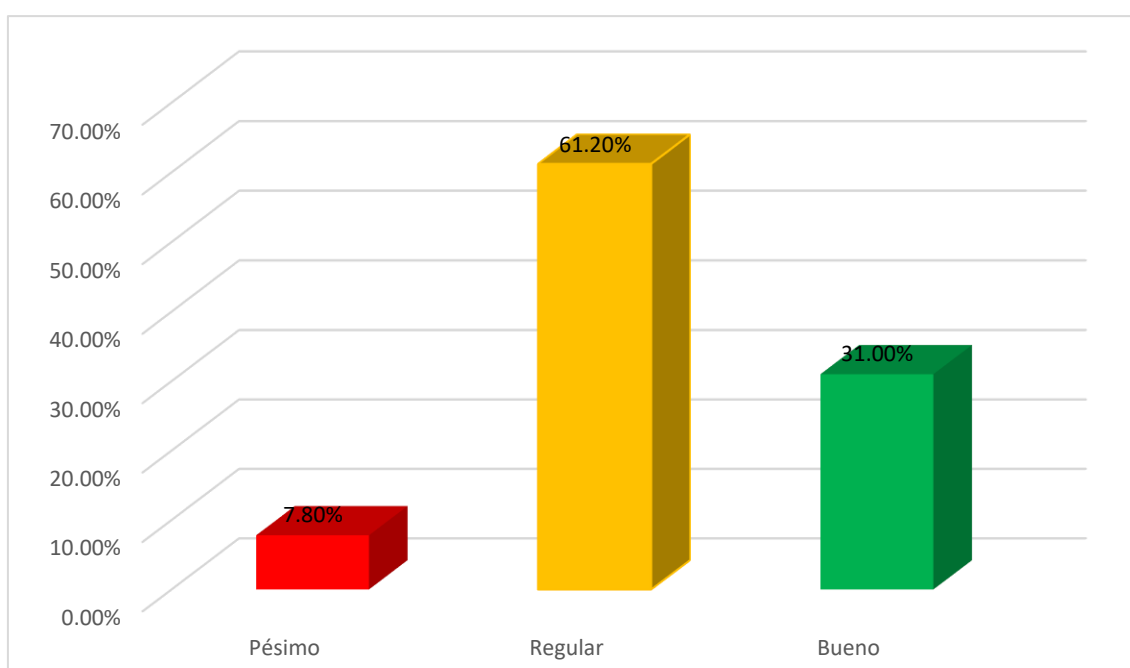


Figura 8. Niveles de la fiabilidad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

En la tabla 16 y figura 8 se aprecia los niveles de fiabilidad según los estudiantes de la institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así que el 7.8% indicó que es pésimo, el 61.20% expuso que fue regular y solo el 31.00% calificó como bueno. En este sentido, el 51.1% afirmó que casi siempre y siempre los docentes logran impartir los conocimientos según la planificación anual; el 54.3% considera que la institución efectivamente brinda los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido; el 52% argumentó que cuando los estudiantes tienen problemas de tipo académico siente que la

institución es comprensiva; el 47.3% consideró que el servicio educativo es el adecuado; el 44.2% indicó que los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares se ejecutan en el tiempo prometido; el 54.3% exteriorizó que el personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes y la entrega de documentos en los horarios establecidos; y el 51.2% brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.

Tabla 17

Niveles de la capacidad de respuesta según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	22	17.1
Regular	54	41.9
Bueno	53	41.1
Total	129	100,0

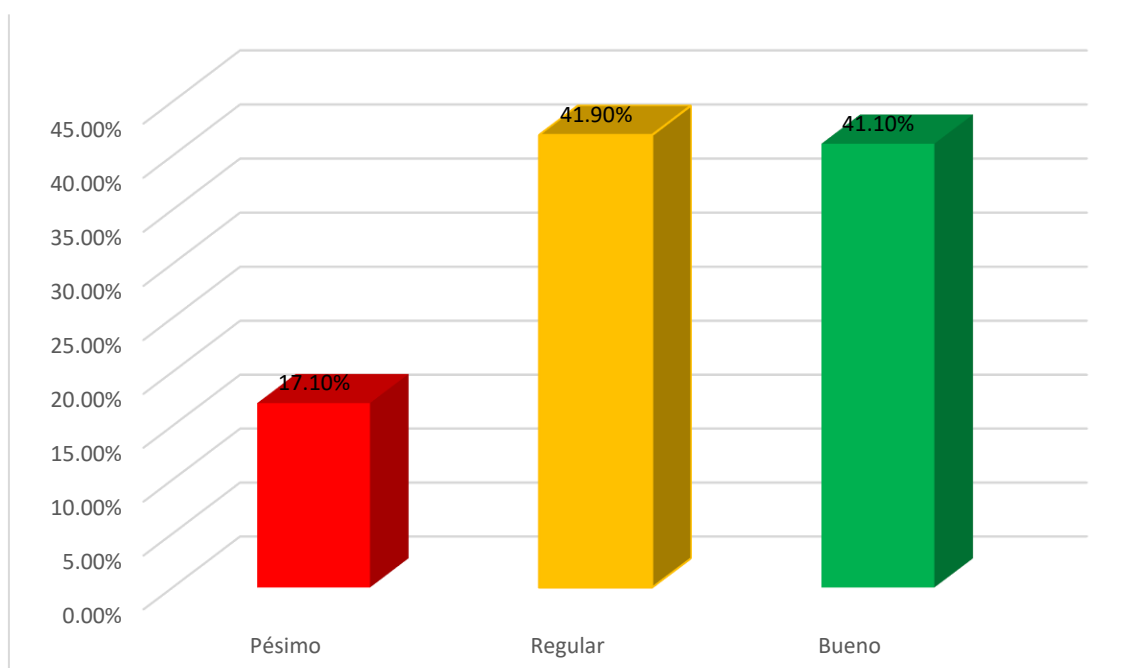


Figura 9. Niveles de la capacidad de respuesta según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

En la tabla 17 y figura 9 se aprecia los niveles de la capacidad de respuesta según los estudiantes de la institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así

como el 17.10% indicó que es pésimo, el 41.90% expuso que fue regular y solo el 41.10% calificó como bueno. En consecuencia, en lo que respecta a siempre y casi siempre la sumatoria demostró que el 52% de los docentes responden con prontitud a las preguntas de los estudiantes como evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.; el 49.6% sostuvo que los docentes a pedido de los estudiantes repiten o retroalimentan los contenidos expuestos previamente; el 52.8% argumentó que el personal administrativo muestra una buena disposición para apoyar a los estudiantes; y el 48.9% indicó que los docentes de la Institución Educativa se muestran con deseos de colaborar con los estudiantes.

Tabla 18

Niveles de la seguridad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	18	14.0
Regular	74	57.4
Bueno	37	28.7
Total	129	100,0

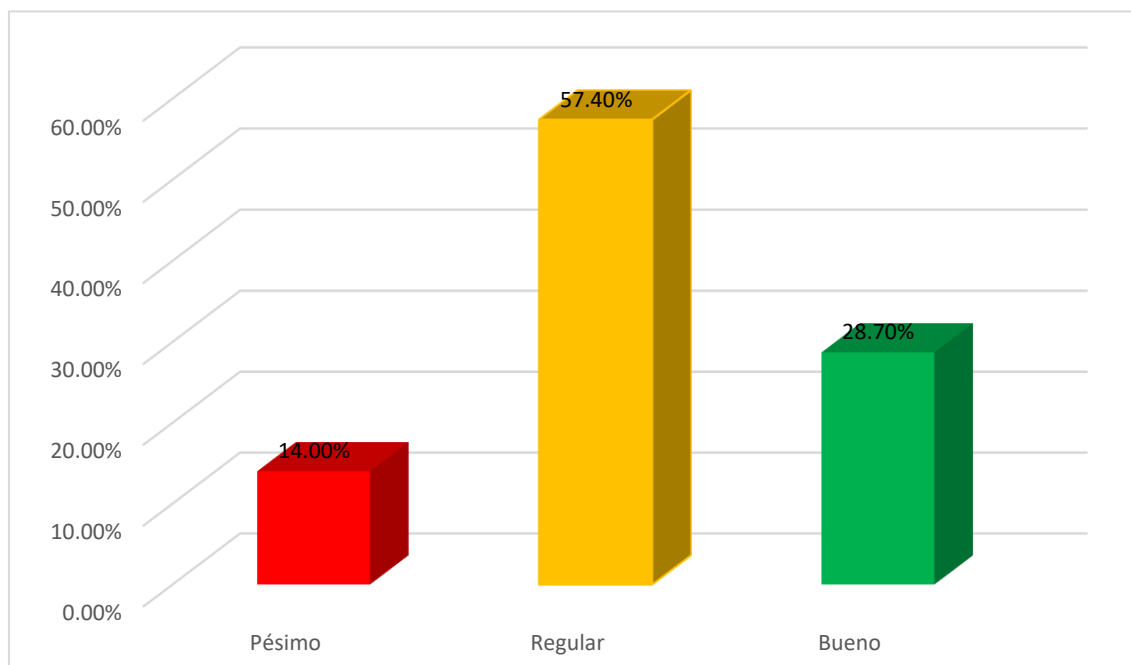


Figura 10. Niveles de la seguridad según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

En la tabla 18 y figura 10 se aprecia los niveles de la seguridad según los estudiantes de la institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así como el 14% indicó que es pésimo, el 57.40% expuso que fue regular y solo el 28.70% calificó como bueno. Por lo tanto, en lo referente a los puntajes de casi siempre y siempre, el 53.5% sostuvo que el personal administrativo cuenta con los conocimientos necesarios para atender a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia; el 58.1% indicó que los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de los conocimientos teóricos y prácticos; el 54.3% argumentó que hay una comunicación fluida y de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia; el 50.4% sostuvo que los profesores son capaces de dilucidar las dudas de los estudiantes y de los padres de familia; y el 52% indicó que las calificaciones son determinadas con criterios objetivos que aplican los profesores.

Tabla 19

Niveles de la empatía según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	12	9.3
Regular	86	66.7
Bueno	31	24.0
Total	129	100,0

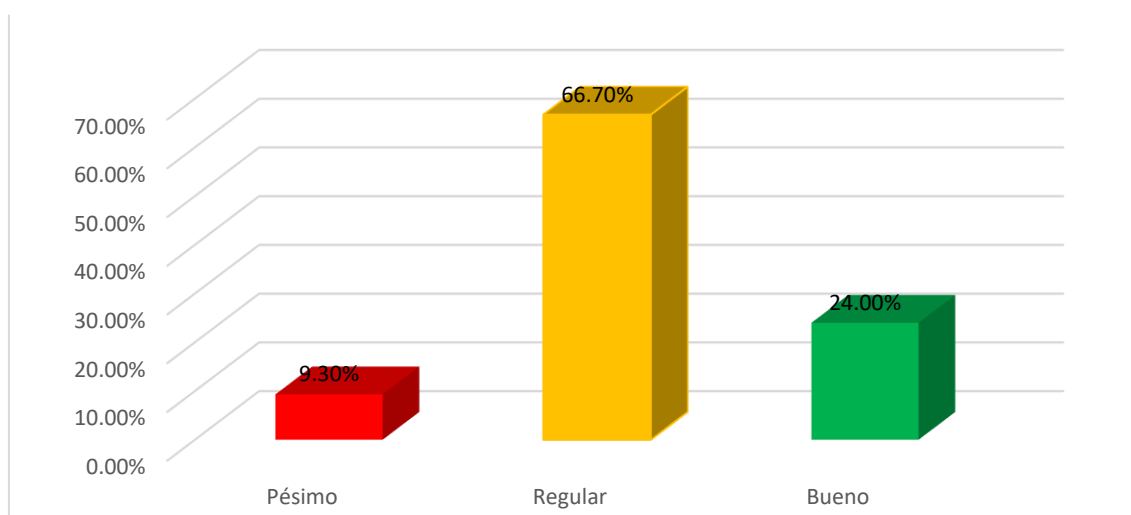


Figura 11. Niveles de la empatía según los estudiantes en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

En la tabla 19 y figura 11 se aprecia los niveles de la empatía según los estudiantes de la institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, es así como el 9.30% indicó que es pésimo, el 66.70% expuso que fue regular y solo el 24% calificó como bueno. En tal sentido, en lo que respecta a la escala siempre y casi siempre el 59.7% indicó que la institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes; el 55% argumentó que el personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes; el 51.2% indicó que los profesores conocen las necesidades de los estudiantes; asimismo el 59.7% consideró que la institución educativa brinda de manera sincera una formación integral y personal del estudiante; y el 41.9% sostuvo que los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.

3.2 Contrastación de las hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

H₁: Existe relación entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₀: No existe relación entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

Condiciones: Si $p \geq 0.05$, \rightarrow acepta la H₀; H₁

Tabla 20

Prueba de Correlación de Spearman entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

		V1	V2
		Desempeño docente	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	V1	1,000	,797**
	Desempeño docente	.	,000
		129	129
	V2 Calidad del servicio educativo	,797**	1,000
		,000	.
		129	129

Según los resultados que se presentan en la tabla 20, en la muestra de 129 estudiantes se calculó el valor del nivel de significancia igual a .000, resultado menor que 0.05, lo cual indica que existe relación entre las variables, asimismo, al revisar el valor de la correlación de la prueba de Rho Spearman, el valor calculado fue de .797, lo cual indica que existe relación positiva y considerable entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta: Existe relación positiva y considerable entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

3.2.2 Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₀: No existe relación entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

Condiciones: Si $p \geq 0.05$, \rightarrow acepta la H₀; H₁

Tabla 21

Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

		D1 Enseñanza para el aprendizaje	V2 Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	D1 Enseñanza para el aprendizaje	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 129
	V2 Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,304** 1,000 . 129

Según los resultados que se presentan en la tabla 21, se calculó el valor del nivel de significancia igual a .000, resultado menor que 0.05, lo cual indica que existe relación entre las variables, asimismo, al revisar el valor de la correlación de la prueba de Rho Spearman, el valor calculado fue de .304, lo cual indica que existe relación positiva y media entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta: Existe relación positiva y media entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

3.2.3 Hipótesis específica 2

H₁: Existe relación entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₀: No existe relación entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

Condiciones: Si $p \geq 0.05$, \rightarrow acepta la H₀; H₁

Tabla 22

Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

		D2 Enseñanza para el aprendizaje	V2 Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	D2 Enseñanza para el aprendizaje	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 129
	V2 Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,843** 1,000 .
			,843**
			,000
		129	129

Según los resultados que se presentan en la tabla 22, se calculó el valor del nivel de significancia igual a .000, resultado menor que 0.05, lo cual indica que existe relación entre las variables, asimismo, al revisar el valor de la correlación de la prueba de Rho Spearman, el valor calculado fue de .843, lo cual indica que existe relación positiva y muy fuerte entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta: Existe relación positiva y fuerte entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

3.2.4 Hipótesis específica 3

H₁: Existe relación entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₀: No existe relación entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 23

Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

		D3 Participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad	V2 Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	D3 Participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 129
	V2 Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,510** 1,000 .
			,510**
			129

Según los resultados que se presentan en la tabla 23, se calculó el valor del nivel de significancia igual a .000, resultado menor que 0.05, lo cual indica que existe relación entre las variables, asimismo, al revisar el valor de la correlación de la prueba de Rho Spearman, el valor calculado fue de .510, lo cual indica que existe relación positiva y media entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta: Existe relación positiva y media entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

3.2.5 Hipótesis específica 4

H₁: Existe relación entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₀: Existe relación entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 24

Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

		D4 Profesionalismo e identidad docente	V2 Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	D4	1,000	,397**
	Profesionalismo e identidad docente	.	,000
		N 129	129
	V2 Calidad del servicio educativo	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	129

Según los resultados que se presentan en la tabla 24, se calculó el valor del nivel de significancia igual a .000, resultado menor que 0.05, lo cual indica que existe relación entre las variables, asimismo, al revisar el valor de la correlación de la prueba de Rho Spearman, el valor calculado fue de .397, lo cual indica que existe relación positiva y media entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta: Existe relación entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.

IV. Discusión

Las instituciones educativas se rigen por lineamientos que establece el Ministerio de Educación, los mismos que deben de ser cumplidos a cabalidad, sin embargo, cuando existen desfases que generan problemas en la gestión y la calidad del servicio educativo.

En el distrito de San Juan de Lurigancho, la institución educativa en estudio tiene problemas comunes a los que se presentan a nivel nacional como es, el bajo nivel del desempeño docente, la falta de capacitación en estrategias de enseñanza para la nueva generación de estudios, manejo de la tecnología, uso de herramientas modernas para la enseñanza, pésima atención del personal administrativo, incumplimiento de fechas en el otorgamiento de la documentación, infraestructura descuidada y deteriorada, inseguridad, entre otros elementos que limitan el logro de los objetivos educativos.

Con respecto a la hipótesis general, se demostró que existe relación ($Rho = .797$) entre el desempeño docente y la calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019; en consecuencia los resultados concuerdan con Senlle y Gutiérrez (2004) y Hernández (2019) porque la calidad es un elemento importante no solo para el estudiante quien aprende los contenidos en cada sesión, sino que además es importante generar confianza a los padres de familia, quienes apuestan anualmente por matricular a su menor hijo en una institución que apueste por su aprendizaje, no solo cognitivo, sino también en relación a las habilidades blandas, las cuáles son necesarias para desenvolverse en sociedad; en este mismo orden debemos destacar que es también de importante la preparación docente en lo que respecta a los diferentes métodos y técnicas de enseñanza, en tal sentido los resultados concuerdan con Osorio, Ramos y Walteros (2016) porque el dúo práctica docente e institucional benefician al estudiante en su aprendizaje; asimismo también se coincide con Quispe (2020) porque el desempeño del docente es el reflejo de lo buena o mala de la gestión educativa; igualmente se concuerda con Huapaya (2019) al referirse a la empatía como el eje para lograr las competencias profesionales del maestro, esto en concordancia con lo planteado por Vieira (2016) al manifestar la necesidad de la implementación de los principios de calidad en el campo educativo, con el fin de mejorar cada día, no solo en el ámbito pedagógico o académico, sino también a nivel institucional y de la comunidad.

En función de la hipótesis específica 1, que declara la existencia de la relación entre las condiciones para el aprendizaje del estudiante y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, en este sentido los resultados son avalados por Olgúin-Meza (2020) en vista que la innovación es un elemento fundamental en el campo educativo, porque los estudiantes cada vez utilizan la tecnología y se debe aprovechar en el aprendizaje dicho conocimiento, además de hacer las sesiones interactivas, más que instructivas, con el objetivo que el aprendizaje resulte ser significativo.

Respecto a la hipótesis 2, que afirma que hay relación entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019; estos resultados armonizan con los de Dawabsheh, Mustanir y Jermsttiparsert (2020) porque los recursos escolares tienen un papel preponderante en el aprendizaje de los estudiantes, además que permite al docente diseñar sesiones prácticas, donde efectivamente exista interacción estudiante y material concreto donde además se simule la realidad.

Asimismo, la hipótesis específica 3, asevera que existe relación entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, dichos resultados concuerdan con Bahr y Mellor (2016) porque es importante que exista vínculo entre la escuela y la comunidad, por ello se planteó planes de intervención, los mismos que son necesarios, porque como sistema todos los elementos deben de integrarse y apoyarse mutuamente.

Finalmente, la hipótesis específica 4, que afirma que hay una relación existente entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019, dichos resultados coinciden con Fitri Utami, Latiana, y Sugiyo Pranoto (2020) porque para lograr un profesional a cabalidad no solo implica lo cognitivo, sino también las habilidades blandas, las mismas que son demandadas en cada sesión de clase, asimismo también se concuerda con Zambrano (2020) porque es súper importante en la labor docente la reflexión, no solo

con los pares, sino también con los estudiantes y superiores, con el fin de rediseñar o re plantear los procesos vigentes; en este sentido se concuerda también con Ibrahim y AlTaneiji (2019) porque es importante que el docente disfrute del proceso de enseñanza, a razón que previamente preparará los temas, materiales, apoyo en páginas web u otras herramientas, permitiendo a la vez que el estudiante disfrute de dicho momento y motive a su próxima participación, lo cual en definitiva genera sentimientos positivos para el estudio, a pesar que en la realidad peruana el maestro no es reconocido como tal, y peor aún el Estado no corresponde a dicha labor loable con remuneraciones acorde a lo trascendente que resulta la formación de los estudiantes; al mismo tiempo se coincide con Estrada y Mamani (2020) porque el compromiso del docente es importante para lograr los objetivos y metas educativas; sin embargo no se coincide con Huaynate (2019) porque el desempeño del docente no solo involucra a lo que indica la norma, sino que además incluye aspectos motivacionales, afectivos y de logro.

Finalmente, el estudio aporta a la ciencia con resultados válidos según la opinión de los estudiantes, sin embargo, invita a realizar otros estudios a nivel cualitativo o mixto para detectar las variables de mayor incidencia en la calidad educativa.

V. Conclusiones

- Primera : Existe relación positiva y considerable entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019 (Rho=.797, p=.000).
- Segunda : Existe relación positiva y media entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019 (Rho=.304, p=.000).
- Tercera : Existe relación positiva y fuerte entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019. (Rho=.843, p=.000)
- Cuarta : Existe relación positiva y media entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019 (Rho=.510, p=.000)
- Quinta : Existe relación entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019 (Rho=.397, p=.000)

VI. Recomendaciones

- Primera : Los directores de las instituciones educativas deben de efectuar permanentemente, de manera objetiva y efectiva, la función de monitoreo, acompañamiento y evaluación del desempeño docente, realizando las acciones pertinentes que posibiliten la mejora de la práctica pedagógica en beneficio de los estudiantes, por ello los directivos deben certificarse en la aplicación de las rubricas de evaluación del desempeño docente. Además, de apoyar en el diseño de planes de intervención, coherentes con los objetivos estratégicos del Ministerio de Educación.
- Segunda : Los directores y docentes de las instituciones educativas deben de replantear sus métodos de enseñanza tradicional, porque los estudiantes actuales tienen otras habilidades como es el manejo de la tecnología de información y comunicación, al mismo tiempo su aprendizaje corresponde a ser multisensorial, por ende los recursos educativos deben de apoyarse en dichas habilidades. Por lo tanto, los maestros requieren empoderarse en el uso de herramientas tecnológicas, todo ello reflejándose en un mejor servicio educativo.
- Tercera : Los docentes deben de asumir con responsabilidad su labor educativa, no es suficiente que el docente domine el tema, sino que debe de investigar constantemente para mantenerse actualizado, no solo su especialidad sino también en innovar sus estrategias didácticas y sobre todo preocuparse por conocer como aprenden sus estudiantes.
- Cuarta : El directivo debe asegurar que toda la plana docente conozca y aplique la evaluación formativa, donde el estudiante reciba una retroalimentación permanente, que lo estimule de forma intrínseca a seguir superando sus debilidades y potenciar sus capacidades en el proceso de aprendizaje.

- Quinta : El director de la institución educativa debe preocuparse por que esta tenga aliados estratégicos de su entorno como: hospitales, iglesia, bomberos, universidades, institutos, Poder Judicial, Ministerio Público, empresas privadas, entre otros; para que en conjunto diseñen un plan de integración, con el fin fortalecer las sesiones de aprendizaje en situaciones de la vida diaria y del contexto nacional.
- Sexta : El Ministerio de Educación debe reivindicar al docente en la sociedad, por ello es importante reconocer en cada escuela la labor que desempeñan, además de brindar estímulos y capacitaciones en espacios que no resten a su calidad de vida.

Referencias

- Abanto, K. (2005). *Planificación estratégica para mejorar el funcionamiento institucional*. Trujillo: UPAO.
- Acevedo, L. (2002). *Perfiles y rendimiento en la formación profesional del docente*. Lima: UNMSM
- Alvarado, O. (2002). *Supervisión educativa orientada al control de calidad*. Lima: Derrama Magisterial.
- Akhtar, I. (2016). Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives. *Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives* , 68-84.
- Anaya, E. (2019). Calidad educativa como precarización laboral: análisis de América Latina. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 49(2), 9-34.
Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/270/27059273004/html/index.html>
- Ausubel, D. (1968). *Educational Psychology: A Cognitive View*. New York: Holt, Rinehart & Kwinston.
- Bahr, N., & Mellor, S. (2016). Building quality in teaching and teacher education. En S. Mellor (Serie Ed.), *Australian Education Review*, 61. Recuperado de <https://research.acer.edu.au/aer/15/> .
- Beauchamp, C. (2014). Reflection in Teacher Education: Issues Emerging from a *Review of Current Literature*. *Reflective Practice*, 16(1), 123-141. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/14623943.2014.982525>
- Bianchetti, A. F. (2017). Calidad educativa: concepciones y debate. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 19(1), 1-3. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/1502>
- Bonel, N. (2011). *Modelos para la evaluación externa e interna de los centros docentes*. México: Editorial Medina S.A.
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Caudillo, J. (2010). *Cultura de la calidad en el proceso educativo*. México: Trillas.
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psicología*, XXIV(4), 572-580.

- Chiang, M., Gómez, N., & Wackerling, L. (2016). Organization commitment of rural municipal workers. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 134-138. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art10.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. Dinámica y Éxito en las Organizaciones*. 2da Edición. Bogotá: Editorial Mc. Graw-Hill.
- Cuenca, R. (2013). *Discursos y nociones sobre el desempeño docente*. Lima: Consejo Nacional de Educación.
- D'Alessio, F. (2015). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia*. México: Pearson Education.
- Dawabsheh, M., Mustanir, A., & Jermstittiparsert, K. (2020). School Facilities as a Potential Predictor of Science Education Quality: Mediating Role of Teaching Proficiency and Professional Development. *Test engineering and management*, 82, 3511-3521. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/338719903>
- Deming, W. (1991). *La salida de la crisis*. México: Editorial MIT Press
- Díaz, H., & Picón, C. (2016). *Gestión docente en el Perú. Desafíos y posibilidades*. Lima: Santillana.
- Eirín, R., García, H., & Montero, L. (2009). Desarrollo profesional y profesionalización docente. Perspectivas y problemas. *Revista de curriculum y formación del profesorado*, 13(2), 1-13. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56711798016.pdf>
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146. Recuperado de <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Fernández-Arata, J. (2008) Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias de aprendizaje y autoeficacia: un estudio con maestros de primaria de Lima, Perú. *Universitas Psychologica* 7(2), 385-401. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v7n2/v7n2a07.pdf>
- Fitri Utami, D., Latiana, L., & Sugiyo Pranoto, Y. (2020). A Study on the Influence of Personality and Social Competencies on the Performance of Kindergarten Teachers Based on the Principal's Assessment. *Journal of Primary Education*, 11 (1), 92 – 98. Recuperado de [10.15294 / JPE.V11I1.36057](https://doi.org/10.15294/JPE.V11I1.36057)
- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601. Recuperado de

- Hakim, A. (2015). Contribution of Competence Teacher (Pedagogical, Personality, Professional Competence and Social) On the Performance of Learning. *The International Journal of Engineering and Science*. 4(2), 01-12. Recuperado de <http://www.theijes.com/papers/v4-i2/Version-3/A42301012.pdf>
- Han, F., & Ellis, R. (2018). Identifying Consistent Patterns of Quality Learning Discussions in Blended Learning. *The Internet and Higher Education* 40(1), 12-19. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2018.09.002>
- Heck, R. H. (2009). Teacher effectiveness and student achievement: Investigating a multilevel cross-classified model. *Journal of Educational Administration*, 47(2), 227-249. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09578230910941066/full/html>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México, México: MCGRAW-HILL Interamericana editores.
- Hernández, R.A. (2019). *Shifting Locus of Control to Improve School Satisfaction through Teacher-High School Student Mentoring*. Arizona: State University.
- Herrera, A., & Borrego, C. (2017). *Modelo peruano PIHEM. Evaluación de la gestión de la calidad en organizaciones educativas*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 4(8), 243-261. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Huaynate, E. (2019). *Relación del compromiso organizacional y desempeño docente en las instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular del Distrito de Huánuco 2017*. (Tesis Doctoral), Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4656>
- Ibrahim, A., & Al-Taneiji, S. (2019). Teacher satisfaction in Abu Dhabi public schools: What the numbers did not say. *Issues in Educational Research*, 29(1), 106-122. Recuperado de <http://www.ier.org.au/ier29/ibrahim.pdf>
- Larrivee, B. (2008). Development of a tool to assess teachers' level of reflective practice, *Reflective Practice*, 9(3), 341-360. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/14623940802207451>

- Mancebon, M., & Pérez, D. (2009). *Análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria en España*. (Tesis de Maestría). Universidad de Zaragoza. España. Recuperado de <http://aeetaede.ulpgc.es/Descargas/Sesion4Sala5/Mancebon-Martinez-Perez.pdf>
- Marcelo, C. (2010). La identidad docente: constantes y desafíos. *Investigación educativa y pedagógica*, 3(1), 15-42. Recuperado de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/riiep/article/view/1301>.
- Mayo, E. (1974). *Critical Evaluations in Business and Management*. London: Ed. Cunningham.
- Ministerio de Educación (2014). *Marco del Buen Desempeño Docente*. Lima: Minedu
- Ministerio de Educación (2016). *Estrategias de formación en el servicio docente*. Lima: Minedu.
- Mosquera, D. (2017). Análisis sobre la evaluación de la calidad educativa en América Latina: Caso Colombia. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 11(1), 43-55. Recuperado de <https://doi.org/10.15366/riee2018.11.1.003>
- Mumtaz, S. (2006). Factors affecting teachers' use of information and communications technology: a review of the literature. *Journal of information technology for teacher education*, 9(3), 319-342. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/14759390000200096>
- Olguín-Meza, M. de J. (2020). Calidad e innovación educativa en las Escuelas. *ConCiencia Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 3*, 7(13), 49-53. Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa3/article/view/5205>
- Oscoco, R. (2015). *Optimización del desempeño docente en la forma de atención semipresencial y el logro de competencias en los estudiantes del centro piloto madre Teresa de Calcuta de educación básica alternativa de San Juan de Lurigancho, 2014*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/267>
- Osorio, L., Ramos, E., & Walteros, D. (2016). Personal values and organizational commitment: more than a simple relationship. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*. 7(2), 33-51. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5925173.pdf>

- Peche, H., & Giraldo, V. (2019). El Aprendizaje Flip Learning centrado en el estudiante como generador de calidad educativa. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 4(8), 427-450. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.293>
- Perry, N, VandeKamp, K, Mercer, L., & Nordby, C. (2010). Investigating teacherstudent interactions that foster self-regulated learning. *Educational Psychologist*, 37(1), 5-15. Recuperado de https://doi.org/10.1207/S15326985EP3701_2
- Piaget, J. (1969). *Psicología del niño*. Madrid: Editorial Morata.
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Quispe, M. (2020). La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente. *Investigación Valdizana*, 14(1), 7-14. Recuperado de <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.601>
- Ramírez, F. (2019). Rethinking educational technology, encouraging motivation in learning and aiming for educational quality. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, 9(1), 6-11. Recuperado de <http://jett.labosfor.com/index.php/jett/article/viewFile/392/364>
- Rivas, A. (2017). *Cambio e innovación educativa*. Buenos Aires: Santillana
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rondo, M. (2019). *Programa planificación estratégica para mejorar el funcionamiento de la institución educativa "Santo Domingo de Guzmán", Chicama- Ascope*. (Título de Maestro). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15548/Rondo%20Gutierrez%20Maritza%20del%20Rosio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salinas, Á., Rozas, T., Cisternas, P., & González, C. (2019). Factores asociados a la práctica reflexiva en estudiantes de pedagogía. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 11(23), 95-114. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/MAGIS/article/view/24507>
- Sanchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: URP.

- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2004). *Calidad en los servicios educativos*. Madrid: Díaz de Santos
- Serna, G. (2009). *Gerencia estratégica: Teoría, metodología e implementación*. Bogotá: Editorial Norma.
- Siemens, G. (2004). *Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age*. Chicago: Edition LTD.
- Soria, V. (2004). *Relaciones Humanas*. México. Limusa Noriega Editores
- Valdivia, S., & Fernández, M. (2020). La evaluación formativa en un contexto de renovación pedagógica: Prácticas al servicio del éxito. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 20(1), 1-26. Recuperado de <https://doi.org/10.15517/aie.v20i1.40159>
- Vieira, J. (2016). *Estrategias de gerencia para mejorar la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, distrito Ignacio Escudero, provincia de Sullana*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/8124/BC-4508%20VIERA%20NAVARRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vygotsky, L. (1978). *Interaction between learning and development*. In *Mind and society*. Cambridge MA: Harvard University Press
- Waltos, F. M. (2017). Reconceptualización de la calidad educativa: las políticas de evaluación de la calidad educativa en la Provincia de Buenos Aires: análisis y prospectiva. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada* 8(12), 87-100. Recuperado de
- Wardoyo, C. (2015). The Measurement of Teacher's Personality Competence and Performance Using Embedded Model. *Journal of Education and Practice*. 6(26), 18-24. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1077384.pdf>
- Wilson, S., & Berne, J. (1999). Teacher learning and the acquisition of professional knowledge: An examination of research on contemporary professional development. *Review of Research in Education*, 24(1), 173-209. Recuperado de <https://doi.org/10.3102/0091732x024001173>
- Yabar, I. (2013). *La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad Lima* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1680>

- Zambrano, N. (2020). Práctica reflexiva en la formación de maestros: el caso de la Escuela Normal Superior de Pasto. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 40-52.
Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1413>
- Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2009). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Desempeño docente y calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores			
¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño docente y la calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019?	Determinar la relación entre el desempeño docente y la calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.	Hg: Existe relación entre el desempeño docente y la calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.	Variable 1: Desempeño docente			
			Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
			Consideraciones para el aprendizaje del estudiante	Características de los estudiantes Necesidades especiales Métodos y técnicas de evaluación	1 al 4	Likert 1 Nunca 2 Casi nunca 3
			Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes	Conocimientos actualizados Estilos de aprendizaje Recursos Instrumentos de evaluación Desarrollo de aprendizajes Ambiente de aula	5 al 25	A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión consideraciones para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019?	Identificar la relación que existe entre la dimensión consideraciones para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	Existe relación entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019				
			Participación de la institución articulada con la comunidad	Participación Interrelación	26 al 34	
			Profesionalismo e identidad docente	Aprendizaje Comportamientos Resolución de problemas	35 al 40	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los	Identificar la relación que existe entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los	Existe relación entre la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes y la calidad del	Variable 2: Calidad de servicio educativo			
			Dimensión	Indicador	Ítems	Escala

estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019?	estudiantes y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	Tangibilidad	Instalaciones Infraestructura Presentación del personal	1 al 7	Likert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019?	Identificar la relación que existe entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	Existe relación entre la dimensión participación en la gestión del colegio articulada a la comunidad y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	Fiabilidad	Planificación Servicios complementarios Atenciones por parte del personal docente y administrativo	8 al 14	
			Capacidad de respuesta	Atención a las inquietudes de los estudiantes Apoyo del personal administrativo	15 al 18	
			Seguridad	Conocimientos Comunicación Objetividad	19 al 23	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019?	Identificar la relación que existe entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019	Existe relación entre la dimensión profesionalismo e identidad docente y la calidad del servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019.	Empatía	Atención individualizada Interés por la formación de los estudiantes	24 al 28	
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística para utilizar		
Tipo: sustantivo Diseño: Descriptivo Correlacional Método: Hipotético deductivo	Población: 180 estudiantes Tipo de muestreo: No Probabilístico aleatorio simple Tamaño de muestra: 129 estudiantes	Variable 1: Desempeño docente Técnicas: Encuestas Instrumento: Cuestionario		Descriptiva: Medidas de frecuencia Inferencial: Correlación Rho Spearman		
		Variable 2: Calidad de servicio educativo Técnicas: Encuestas Instrumento: Cuestionario				

Anexo 2: Cuestionarios

Cuestionario de Desempeño docente

Instrucciones:

Estimado estudiante seleccione la opción y marcar con una x en el recuadro respectivo la información solicitada; esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

Nro	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIÓN 1: CONSIDERACIONES PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES						
1.	Los docentes comprenden las características individuales de los estudiantes					
2.	Los docentes comprenden de las características socioculturales de los estudiantes					
3.	Los docentes comprenden las necesidades especiales de los estudiantes					
4.	Los docentes utilizan diversos métodos y técnicas para evaluar los aprendizajes					
DIMENSIÓN 2: ENSEÑANZA PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES						
5.	Los docentes demuestran conocimientos actualizados de los cursos que enseñan					
6.	Los docentes demuestran conocimientos actualizados de la realidad mundial y nacional					
7.	Los docentes imparten contenidos de los cursos en base a la realidad					
8.	Los docentes despiertan curiosidad e interés en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes					
9.	Los docentes enseñan sobre la base de los estilos de aprendizaje e identidad cultural de los estudiantes.					
10.	Los docentes crean, seleccionan y organizan diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.					
11.	Los docentes aplican instrumentos de evaluación en clase					
12.	Los docentes constatan que todos los estudiantes comprendan los propósitos de la clase					
13.	Los docentes desarrollan estrategias y actividades que promuevan el pensamiento crítico en los estudiantes					
14.	Los docentes utilizan recursos y tecnologías diversas y accesibles					
15.	Los docentes resuelven conflictos de diálogo entre los estudiantes					
16.	Los docentes distribuyen adecuadamente el tiempo durante la clase					
17.	Los docentes generan relaciones de respeto y cooperación con los estudiantes					
18.	Los docentes construyen de manera asertiva y empática, relaciones interpersonales con y entre todos los estudiantes					
19.	Los docentes actúan en base a la justicia, la confianza, el respeto mutuo y la colaboración.					
20.	Los docentes promueven un ambiente acogedor para el logro de aprendizajes.					

21.	Los docentes desarrollan actitudes y habilidades en los estudiantes para enfrentarlas.					
22.	Los docentes reflexionan permanentemente con los estudiantes, sobre experiencias de discriminación y exclusión					
23.	Los docentes propician oportunidades para que los estudiantes apliquen sus conocimientos para la solución de problemas reales					
24.	Los docentes manejan diversas estrategias para atender de manera individualizada a los estudiantes con necesidades educativas especiales.					
25.	Los docentes informan los resultados obtenidos de las evaluaciones para la toma de decisiones y la retroalimentación adecuada					
DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN DE LA INSTITUCIÓN ARTICULADA CON LA COMUNIDAD						
26.	Los docentes interactúan con sus pares en el colegio.					
27.	Los docentes practican un clima democrático en el colegio.					
28.	Los docentes participan en la gestión del colegio					
29.	Los docentes desarrollan proyectos de investigación en el colegio					
30.	Los docentes fomentan el trabajo colaborativo con las familias					
31.	Los docentes integran los saberes culturales, los recursos de la comunidad y de su entorno con el colegio					
32.	Los docentes interrelacionan con las familias					
33.	Los docentes interrelacionan con las autoridades locales					
34.	Los docentes interrelacionan con la comunidad					
DIMENSIÓN 4: PROFESIONALISMO E IDENTIDAD DOCENTE						
35.	Los docentes reflexionan con otros docentes sobre el aprendizaje de todos los estudiantes					
36.	Los docentes aplican sus conocimientos en relación con las necesidades de los estudiantes					
37.	Los docentes demuestran interés por lograr la superación profesional.					
38.	Los docentes actúan de acuerdo con los principios de la ética profesional					
39.	Los docentes resuelven dilemas prácticos y normativos de la vida escolar					
40.	Los docentes respetan los derechos humanos en la práctica profesional					

Gracias

Cuestionario de Calidad del servicio educativo

Instrucciones:

Estimado estudiante seleccione la opción y marcar con una x en el recuadro respectivo la información solicitada; esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

Nro	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD						
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
2.	La infraestructura de la Institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.					
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
4.	Las aulas de clase son atractivos y permiten el aprendizaje.					
5.	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
8.	Los docentes logran impartir los conocimientos según la planificación anual					
9.	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.					
10.	Cuando los estudiantes tienen problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.					
11.	El servicio educativo es el adecuado					
12.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares se ejecutan en el tiempo prometido					
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes y la entrega de documentos en los horarios establecidos					
14.	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					

DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
15.	Los docentes responden con prontitud a las preguntas de los estudiantes como evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.				
16.	Los docentes a pedido de los estudiantes repiten o retroalimentan los contenidos expuestos previamente				
17.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.				
18.	Los docentes de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.				
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
19.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.				
20.	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de los conocimientos teóricos y prácticos.				
21.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia.				
22.	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.				
23.	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.				
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					
24.	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.				
25.	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.				
26.	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.				
27.	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.				
28.	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.				

Anexo 3: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO DOCENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CONSIDERACIONES PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES								
1.	Los docentes comprenden las características individuales de los estudiantes	X		X		X		
2.	Los docentes comprenden de las características socioculturales de los estudiantes	X		X		X		
3.	Los docentes comprenden las necesidades especiales de los estudiantes	X		X		X		
4.	Los docentes utilizan diversos métodos y técnicas para evaluar los aprendizajes	X		X		X		
DIMENSION 2: ENSEÑANZA PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES								
5.	Los docentes demuestran conocimientos actualizados de los cursos que enseñan	X		X		X		
6.	Los docentes demuestran conocimientos actualizados de la realidad mundial y nacional	X		X		X		
7.	Los docentes imparten contenidos de los cursos en base a la realidad	X		X		X		
8.	Los docentes despiertan curiosidad e interés en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes	X		X		X		
9.	Los docentes enseñan sobre la base de los estilos de aprendizaje e identidad cultural de los estudiantes.	X		X		X		
10.	Los docentes crean, seleccionan y organizan diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.	X		X		X		
11.	Los docentes aplican instrumentos de evaluación en clase	X		X		X		
12.	Los docentes constatan que todos los estudiantes comprendan los propósitos de la clase	X		X		X		
13.	Los docentes desarrollan estrategias y actividades que promuevan el pensamiento crítico en los estudiantes	X		X		X		
14.	Los docentes utilizan recursos y tecnologías diversas y accesibles	X		X		X		
15.	Los docentes resuelven conflictos de diálogo entre los estudiantes	X		X		X		
16.	Los docentes distribuyen adecuadamente el tiempo durante la clase	X		X		X		
17.	Los docentes generan relaciones de respeto y cooperación con los estudiantes	X		X		X		
18.	Los docentes construyen de manera asertiva y empática, relaciones interpersonales con y entre todos los estudiantes	X		X		X		
19.	Los docentes actúan en base a la justicia, la confianza, el respeto mutuo y la colaboración.	X		X		X		
20.	Los docentes promueven un ambiente acogedor para el logro de aprendizajes.	X		X		X		
21.	Los docentes desarrollan actitudes y habilidades en los estudiantes para enfrentarlas.	X		X		X		
22.	Los docentes reflexionan permanentemente con los estudiantes, sobre experiencias de discriminación y exclusión	X		X		X		
23.	Los docentes propician oportunidades para que los estudiantes apliquen sus conocimientos para la solución de problemas reales	X		X		X		
24.	Los docentes manejan diversas estrategias para atender de manera individualizada a los estudiantes con necesidades educativas especiales.	X		X		X		
25.	Los docentes informan los resultados obtenidos de las evaluaciones para la toma de decisiones y la retroalimentación adecuada	X		X		X		
DIMENSION 3: PARTICIPACION DE LA INSTITUCION ARTICULADA CON LA COMUNIDAD								
26.	Los docentes interactúan con sus pares en el colegio	X		X		X		
27.	Los docentes practican un clima democrático en el colegio.	X		X		X		
28.	Los docentes participan en la gestión del colegio	X		X		X		
29.	Los docentes desarrollan proyectos de investigación en el colegio	X		X		X		
30.	Los docentes fomentan el trabajo colaborativo con las familias	X		X		X		
31.	Los docentes integran los saberes culturales, los recursos de la comunidad y de su entorno con el colegio	X		X		X		

32.	Los docentes interrelacionan con las familias	X		X		X		
33.	Los docentes interrelacionan con las autoridades locales	X		X		X		
34.	Los docentes interrelacionan con la comunidad	X		X		X		
DIMENSION 4: PROFESIONALISMO E IDENTIDAD DOCENTE		Si	No	Si	No	Si	No	
35.	Los docentes reflexionan con otros docentes sobre el aprendizaje de todos los estudiantes	X		X		X		
36.	Los docentes aplican sus conocimientos en relación con las necesidades de los estudiantes	X		X		X		
37.	Los docentes demuestran interés por lograr la superación profesional	X		X		X		
38.	Los docentes actúan de acuerdo con los principios de la ética profesional	X		X		X		
39.	Los docentes resuelven dilemas prácticos y normativos de la vida escolar	X		X		X		
40.	Los docentes respetan los derechos humanos en la práctica profesional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

20 de Noviembre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Fernando Alexis Nolazco Labajos DNI: 40086182

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Mg. Fernando A. Nolazco Labajos
 Catedrático de Pre y Post Grado
 Especialista en Investigación Científica

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EN EL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{3M}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: TANGIBILIDAD								
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	X		X		X		
2.	La infraestructura de la Institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	X		X		X		
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	X		X		X		
4.	Las aulas de clase son atractivos y permiten el aprendizaje.	X		X		X		
5.	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	X		X		X		
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	X		X		X		
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
8.	Los docentes logran impartir los conocimientos según la planificación anual	X		X		X		
9.	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	X		X		X		
10.	Cuando los estudiantes tienen problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.	X		X		X		
11.	El servicio educativo es el adecuado	X		X		X		
12.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares se ejecutan en el tiempo prometido	X		X		X		
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes y la entrega de documentos en los horarios establecidos	X		X		X		
14.	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
15.	Los docentes responden con prontitud a las preguntas de los estudiantes como evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.	X		X		X		
16.	Los docentes a pedido de los estudiantes repiten o retroalimentan los contenidos expuestos previamente	X		X		X		
17.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
18.	Los docentes de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
DIMENSION 4: SEGURIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
19.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
20.	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de los conocimientos teóricos y prácticos.	X		X		X		
21.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
22.	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.	X		X		X		
23.	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.	X		X		X		

DIMENSION 5: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
24.	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	X		X		X	
25.	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
26.	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
27.	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	X		X		X	
28.	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

20 de Noviembre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Fernando Alexis Nolazco Labajos DNI: 40086182

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Fernando A. Nolazco Labajos
 Coordinador de Pre y Post Grado
 Especialista en Investigación Científica

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO DOCENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CONSIDERACIONES PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES								
1.	Los docentes comprenden las características individuales de los estudiantes	X		X		X		
2.	Los docentes comprenden de las características socioculturales de los estudiantes	X		X		X		
3.	Los docentes comprenden las necesidades especiales de los estudiantes	X		X		X		
4.	Los docentes utilizan diversos métodos y técnicas para evaluar los aprendizajes	X		X		X		
DIMENSION 2: ENSEÑANZA PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES								
		Si	No	Si	No	Si	No	
5.	Los docentes demuestran conocimientos actualizados de los cursos que enseñan	X		X		X		
6.	Los docentes demuestran conocimientos actualizados de la realidad mundial y nacional	X		X		X		
7.	Los docentes imparten contenidos de los cursos en base a la realidad	X		X		X		
8.	Los docentes despiertan curiosidad e interés en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes	X		X		X		
9.	Los docentes enseñan sobre la base de los estilos de aprendizaje e identidad cultural de los estudiantes.	X		X		X		
10.	Los docentes crean, seleccionan y organizan diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.	X		X		X		
11.	Los docentes aplican instrumentos de evaluación en clase	X		X		X		
12.	Los docentes constatan que todos los estudiantes comprendan los propósitos de la clase	X		X		X		
13.	Los docentes desarrollan estrategias y actividades que promuevan el pensamiento crítico en los estudiantes	X		X		X		
14.	Los docentes utilizan recursos y tecnologías diversas y accesibles	X		X		X		
15.	Los docentes resuelven conflictos de diálogo entre los estudiantes	X		X		X		
16.	Los docentes distribuyen adecuadamente el tiempo durante la clase	X		X		X		
17.	Los docentes generan relaciones de respeto y cooperación con los estudiantes	X		X		X		
18.	Los docentes construyen de manera asertiva y empática, relaciones interpersonales con y entre todos los estudiantes	X		X		X		
19.	Los docentes actúan en base a la justicia, la confianza, el respeto mutuo y la colaboración.	X		X		X		
20.	Los docentes promueven un ambiente acogedor para el logro de aprendizajes.	X		X		X		
21.	Los docentes desarrollan actitudes y habilidades en los estudiantes para enfrentarlas.	X		X		X		
22.	Los docentes reflexionan permanentemente con los estudiantes, sobre experiencias de discriminación y exclusión	X		X		X		
23.	Los docentes propician oportunidades para que los estudiantes apliquen sus conocimientos para la solución de problemas reales	X		X		X		
24.	Los docentes manejan diversas estrategias para atender de manera individualizada a los estudiantes con necesidades educativas especiales.	X		X		X		
25.	Los docentes informan los resultados obtenidos de las evaluaciones para la toma de decisiones y la retroalimentación adecuada	X		X		X		
DIMENSION 3: PARTICIPACION DE LA INSTITUCION ARTICULADA CON LA COMUNIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
26.	Los docentes interactúan con sus pares en el colegio.	X		X		X		
27.	Los docentes practican un clima democrático en el colegio.	X		X		X		
28.	Los docentes participan en la gestión del colegio	X		X		X		
29.	Los docentes desarrollan proyectos de investigación en el colegio	X		X		X		
30.	Los docentes fomentan el trabajo colaborativo con las familias	X		X		X		
31.	Los docentes integran los saberes culturales, los recursos de la comunidad y de su entorno con el colegio	X		X		X		

32.	Los docentes interrelacionan con las familias	X		X		X		
33.	Los docentes interrelacionan con las autoridades locales	X		X		X		
34.	Los docentes interrelacionan con la comunidad	X		X		X		
	DIMENSION 4: PROFESIONALISMO E IDENTIDAD DOCENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
35.	Los docentes reflexionan con otros docentes sobre el aprendizaje de todos los estudiantes	X		X		X		
36.	Los docentes aplican sus conocimientos en relación con las necesidades de los estudiantes	X		X		X		
37.	Los docentes demuestran interés por lograr la superación profesional.	X		X		X		
38.	Los docentes actúan de acuerdo con los principios de la ética profesional	X		X		X		
39.	Los docentes resuelven dilemas prácticos y normativos de la vida escolar	X		X		X		
40.	Los docentes respetan los derechos humanos en la práctica profesional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

20 de Noviembre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Irma Milagros Carhuancho Mendoza DNI: 404609154

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EN EL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{3a}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: TANGIBILIDAD								
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	X		X		X		
2.	La infraestructura de la Institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	X		X		X		
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	X		X		X		
4.	Las aulas de clase son atractivos y permiten el aprendizaje.	X		X		X		
5.	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	X		X		X		
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	X		X		X		
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
8.	Los docentes logran impartir los conocimientos según la planificación anual	X		X		X		
9.	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	X		X		X		
10.	Cuando los estudiantes tienen problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.	X		X		X		
11.	El servicio educativo es el adecuado	X		X		X		
12.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares se ejecutan en el tiempo prometido	X		X		X		
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes y la entrega de documentos en los horarios establecidos	X		X		X		
14.	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
15.	Los docentes responden con prontitud a las preguntas de los estudiantes como evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.	X		X		X		
16.	Los docentes a pedido de los estudiantes repiten o retroalimentan los contenidos expuestos previamente	X		X		X		
17.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
18.	Los docentes de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
DIMENSION 4: SEGURIDAD								
19.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
20.	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de los conocimientos teóricos y prácticos.	X		X		X		
21.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
22.	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.	X		X		X		

23.	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.	X		X		X		
	DIMENSION 5: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
24.	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	X		X		X		
25.	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
26.	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
27.	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	X		X		X		
28.	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

20 de Noviembre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Irma Milagros Carhuacho Mendoza DNI: 404609154

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO DOCENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CONSIDERACIONES PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES								
1.	Los docentes comprenden las características individuales de los estudiantes	X		X		X		
2.	Los docentes comprenden de las características socioculturales de los estudiantes	X		X		X		
3.	Los docentes comprenden las necesidades especiales de los estudiantes	X		X		X		
4.	Los docentes utilizan diversos métodos y técnicas para evaluar los aprendizajes	X		X		X		
DIMENSION 2: ENSEÑANZA PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES								
5.	Los docentes demuestran conocimientos actualizados de los cursos que enseñan	X		X		X		
6.	Los docentes demuestran conocimientos actualizados de la realidad mundial y nacional	X		X		X		
7.	Los docentes imparten contenidos de los cursos en base a la realidad	X		X		X		
8.	Los docentes despiertan curiosidad e interés en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes	X		X		X		
9.	Los docentes enseñan sobre la base de los estilos de aprendizaje e identidad cultural de los estudiantes.	X		X		X		
10.	Los docentes crean, seleccionan y organizan diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.	X		X		X		
11.	Los docentes aplican instrumentos de evaluación en clase	X		X		X		
12.	Los docentes constatan que todos los estudiantes comprendan los propósitos de la clase	X		X		X		
13.	Los docentes desarrollan estrategias y actividades que promuevan el pensamiento crítico en los estudiantes	X		X		X		
14.	Los docentes utilizan recursos y tecnologías diversas y accesibles	X		X		X		
15.	Los docentes resuelven conflictos de diálogo entre los estudiantes	X		X		X		
16.	Los docentes distribuyen adecuadamente el tiempo durante la clase	X		X		X		
17.	Los docentes generan relaciones de respeto y cooperación con los estudiantes	X		X		X		
18.	Los docentes construyen de manera asertiva y empática, relaciones interpersonales con y entre todos los estudiantes	X		X		X		
19.	Los docentes actúan en base a la justicia, la confianza, el respeto mutuo y la colaboración.	X		X		X		
20.	Los docentes promueven un ambiente acogedor para el logro de aprendizajes.	X		X		X		
21.	Los docentes desarrollan actitudes y habilidades en los estudiantes para enfrentarlas.	X		X		X		
22.	Los docentes reflexionan permanentemente con los estudiantes, sobre experiencias de discriminación y exclusión	X		X		X		
23.	Los docentes propician oportunidades para que los estudiantes apliquen sus conocimientos para la solución de problemas reales	X		X		X		
24.	Los docentes manejan diversas estrategias para atender de manera individualizada a los estudiantes con necesidades educativas especiales.	X		X		X		
25.	Los docentes informan los resultados obtenidos de las evaluaciones para la toma de decisiones y la retroalimentación adecuada	X		X		X		
DIMENSION 3: PARTICIPACION DE LA INSTITUCION ARTICULADA CON LA COMUNIDAD								
26.	Los docentes interactúan con sus pares en el colegio.	X		X		X		
27.	Los docentes practican un clima democrático en el colegio.	X		X		X		
28.	Los docentes participan en la gestión del colegio	X		X		X		
29.	Los docentes desarrollan proyectos de investigación en el colegio	X		X		X		
30.	Los docentes fomentan el trabajo colaborativo con las familias	X		X		X		
31.	Los docentes integran los saberes culturales, los recursos de la comunidad y de su entorno con el colegio	X		X		X		

32.	Los docentes interrelacionan con las familias	X		X		X		
33.	Los docentes interrelacionan con las autoridades locales	X		X		X		
34.	Los docentes interrelacionan con la comunidad	X		X		X		
	DIMENSION 4: PROFESIONALISMO E IDENTIDAD DOCENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
35.	Los docentes reflexionan con otros docentes sobre el aprendizaje de todos los estudiantes	X		X		X		
36.	Los docentes aplican sus conocimientos en relación con las necesidades de los estudiantes	X		X		X		
37.	Los docentes demuestran interés por lograr la superación profesional.	X		X		X		
38.	Los docentes actúan de acuerdo con los principios de la ética profesional	X		X		X		
39.	Los docentes resuelven dilemas prácticos y normativos de la vida escolar	X		X		X		
40.	Los docentes respetan los derechos humanos en la práctica profesional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

20 de Noviembre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Bernardo Artidoro Cojal Loli DNI: 17898066**

Especialidad del evaluador: **Doctor en Educación**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EN EL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ^{3M}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: TANGIBILIDAD								
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	X		X		X		
2.	La infraestructura de la Institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	X		X		X		
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	X		X		X		
4.	Las aulas de clase son atractivos y permiten el aprendizaje.	X		X		X		
5.	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	X		X		X		
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	X		X		X		
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
8.	Los docentes logran impartir los conocimientos según la planificación anual	X		X		X		
9.	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaria) y horarios se prestan según lo prometido.	X		X		X		
10.	Cuando los estudiantes tienen problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.	X		X		X		
11.	El servicio educativo es el adecuado	X		X		X		
12.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares se ejecutan en el tiempo prometido	X		X		X		
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes y la entrega de documentos en los horarios establecidos	X		X		X		
14.	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
15.	Los docentes responden con prontitud a las preguntas de los estudiantes como evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.	X		X		X		
16.	Los docentes a pedido de los estudiantes repiten o retroalimentan los contenidos expuestos previamente	X		X		X		
17.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
18.	Los docentes de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
DIMENSION 4: SEGURIDAD								
19.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
20.	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de los conocimientos teóricos y prácticos.	X		X		X		
21.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
22.	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.	X		X		X		

23.	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.	X		X		X	
	DIMENSION 5: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
24.	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	X		X		X	
25.	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
26.	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
27.	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	X		X		X	
28.	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

20 de Noviembre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Bernardo Artidoro Cojal Loli DNI: 17898066

Especialidad del evaluador: Doctor en Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Anexo 4: Base de datos
V1: Desempeño docente

Nro	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19
1	3	1	1	1	4	2	5	4	4	5	3	2	4	2	2	5	5	4	2
2	5	3	3	2	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	5	2
3	1	2	2	5	2	3	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4	4	5	5
4	2	3	5	1	4	4	3	3	4	4	2	4	2	5	4	4	3	4	3
5	1	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4
6	5	5	2	1	2	5	4	5	5	2	5	2	4	2	4	4	4	5	5
7	2	2	1	2	3	4	5	5	2	2	2	4	4	4	5	3	4	5	3
8	3	1	2	5	2	4	2	3	4	2	4	3	4	4	5	4	2	4	2
9	5	2	1	3	3	5	2	5	2	4	5	4	4	4	3	2	3	2	4
10	3	2	1	1	3	3	2	5	4	4	5	2	4	3	4	3	4	4	4
11	1	5	2	1	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3
12	3	5	3	2	2	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	2	3
13	5	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
14	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	5	2	5	5	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4
16	2	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5
18	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4
19	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3
20	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
21	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4
22	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5
23	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
24	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
25	3	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	3	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3
27	2	5	3	5	3	3	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5
28	2	5	5	3	5	4	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	5	2
29	2	3	5	5	2	3	2	2	4	3	3	4	5	5	2	3	4	4	4
30	3	5	5	1	4	5	3	3	5	2	5	4	4	3	4	4	4	2	4
31	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	2	5	4	3	4	4	5
32	4	5	2	3	3	2	3	2	5	4	3	1	4	5	1	3	5	4	2
33	2	2	3	3	2	3	4	1	1	5	4	5	2	4	2	1	5	1	4
34	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	1	3	5	1	2	5	2	1	1
35	5	4	2	4	3	3	1	4	4	3	5	4	4	5	1	4	1	5	5
36	4	5	3	4	2	4	4	3	3	1	1	3	5	3	3	5	5	5	2
37	4	4	2	2	3	4	2	2	2	1	5	3	3	4	5	4	2	4	1
38	4	3	5	3	2	4	1	3	3	4	3	5	2	4	3	1	1	4	4
39	2	3	3	4	3	2	2	3	5	1	4	4	1	5	4	1	5	3	1
40	4	2	4	5	5	1	3	4	5	4	5	2	1	5	5	1	2	3	5
41	4	2	4	5	2	5	3	5	3	1	2	5	4	1	4	2	3	3	5
42	2	5	5	5	2	2	1	1	5	1	2	3	1	1	2	2	2	1	3
43	2	4	1	2	4	1	4	5	1	2	1	2	4	5	4	2	1	5	5
44	1	2	2	5	5	5	5	2	2	1	1	5	3	3	2	2	3	2	1
45	1	2	4	2	2	3	5	5	1	3	4	4	5	3	1	1	1	3	5
46	2	5	5	2	4	4	5	4	5	2	3	5	1	5	1	2	1	3	5
47	4	2	4	2	1	3	5	4	5	1	3	5	1	2	2	5	3	1	3
48	3	1	4	1	4	2	4	1	1	1	1	2	3	2	2	5	5	5	2

49	4	2	5	1	2	2	2	2	5	5	4	4	2	1	4	1	5	2	2
50	4	4	5	2	4	5	2	1	5	4	5	3	1	3	2	1	2	3	4
51	3	1	4	1	1	2	3	4	2	4	3	5	2	4	5	3	2	1	4
52	2	1	3	2	3	5	2	4	2	1	2	3	2	4	2	4	1	5	2
53	4	3	3	2	3	4	2	5	3	5	4	3	1	5	1	2	1	2	5
54	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	5	2	1	2	4	2	1	4
55	5	3	4	4	5	1	2	2	4	5	1	4	4	5	5	1	4	4	2
56	1	1	4	2	5	4	5	3	1	2	3	4	1	5	1	5	5	3	4
57	4	1	2	2	4	1	3	5	3	4	5	5	4	5	5	1	5	1	3
58	4	5	2	3	2	4	4	3	4	3	5	2	2	4	2	4	3	3	4
59	4	2	5	4	4	1	3	2	2	3	4	4	1	5	2	3	3	3	2
60	4	5	4	1	3	1	5	5	5	5	4	3	5	1	2	1	2	3	1
61	3	2	1	3	2	4	4	1	2	1	3	4	5	4	3	4	4	3	2
62	2	3	3	5	5	4	4	4	1	1	2	4	5	5	4	2	1	2	2
63	5	3	1	1	3	2	5	3	2	1	1	4	4	3	2	3	4	4	5
64	5	2	3	5	2	2	5	5	4	2	5	1	4	1	5	5	3	1	2
65	2	2	2	5	2	2	5	1	1	5	2	1	5	4	3	4	4	3	4
66	3	3	3	5	4	1	2	5	2	3	3	1	1	4	5	3	2	2	2
67	3	4	2	5	3	3	2	2	4	5	1	1	4	5	3	5	5	4	5
68	4	1	1	5	3	5	3	4	1	2	4	3	2	4	3	5	4	5	3
69	3	3	1	3	2	4	4	2	3	3	3	5	5	3	5	1	4	3	5
70	3	5	1	1	4	1	2	1	4	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2
71	5	2	5	4	2	5	4	4	2	2	4	3	5	1	1	4	3	3	1
72	5	5	3	2	2	4	5	4	4	2	5	5	1	5	4	3	4	2	1
73	5	5	5	2	2	1	5	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	1	3
74	3	5	3	5	5	3	1	1	4	2	1	4	1	1	3	4	5	4	5
75	5	3	1	2	2	5	2	2	5	2	2	3	2	4	4	3	3	4	1
76	5	5	4	4	2	2	3	5	1	1	3	5	5	3	5	4	3	4	2
77	3	4	1	5	5	1	5	4	1	4	2	3	4	4	4	2	2	3	3
78	2	4	3	5	2	5	3	5	1	1	2	2	1	5	1	4	4	4	2
79	5	5	5	1	3	2	1	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	5	1
80	5	5	4	5	1	5	1	5	4	4	5	4	3	1	5	2	3	5	5
81	2	2	2	5	2	3	5	2	2	1	2	5	1	4	1	5	5	3	3
82	2	5	5	4	5	3	3	5	2	2	4	5	4	3	2	3	3	3	4
83	4	5	4	3	1	5	1	2	1	3	4	1	2	2	4	1	4	3	1
84	4	4	4	4	2	5	1	2	4	2	2	1	5	5	4	3	1	2	4
85	5	5	3	4	1	1	3	2	5	4	5	4	2	2	5	5	2	4	1
86	5	5	5	1	5	1	3	5	1	1	1	1	4	3	4	3	3	3	3
87	5	3	5	4	3	3	5	2	3	4	3	4	5	2	3	1	2	3	4
88	4	1	1	4	3	5	4	1	2	4	2	1	5	2	4	3	4	5	4
89	4	4	2	2	1	4	1	2	2	3	5	4	4	4	4	2	3	2	1
90	3	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	5	4	5	4	4	4	4	3
91	1	2	2	4	4	2	4	4	2	5	4	1	5	5	2	2	1	5	4
92	2	1	2	4	3	2	2	5	1	4	3	1	2	1	2	5	1	4	5
93	5	2	2	4	5	5	1	5	4	5	3	1	2	1	3	5	3	4	1
94	1	5	1	5	2	3	2	3	1	5	2	2	1	2	4	3	4	5	4
95	4	3	2	3	4	5	4	2	1	3	1	2	3	5	5	2	5	2	4
96	4	2	5	1	4	4	1	1	5	3	4	3	2	4	3	3	5	1	3
97	2	5	1	2	5	3	2	3	3	5	5	5	2	4	3	4	5	3	1
98	3	5	2	4	4	2	5	2	2	3	5	1	2	5	3	3	1	2	4
99	3	2	5	1	4	1	5	3	1	4	1	2	3	4	5	3	2	2	4
100	5	5	2	5	1	2	4	1	2	1	4	2	3	4	4	3	4	3	3

101	2	2	4	2	1	5	2	1	2	4	1	3	4	4	5	5	5	2	5
102	3	2	4	5	5	3	3	5	5	2	4	4	4	2	5	3	1	1	2
103	3	4	2	3	1	2	4	1	5	5	5	5	1	3	4	3	5	4	2
104	2	1	1	3	2	5	1	1	3	4	4	5	2	3	4	2	2	4	4
105	3	3	3	4	4	5	3	5	5	1	2	2	2	2	1	4	5	1	5
106	2	4	5	4	4	1	4	3	5	3	3	1	5	1	5	4	5	5	3
107	5	3	4	5	1	3	2	1	1	1	1	2	1	4	2	1	3	2	1
108	4	1	4	2	1	5	5	2	4	4	4	2	3	2	2	1	1	2	2
109	4	1	4	3	1	4	5	5	2	1	1	1	1	3	5	3	4	5	5
110	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	3	5	4	4	5
111	5	3	3	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	3	4
112	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5
113	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3
114	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	3	3
115	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3
116	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5
117	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
118	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5
119	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4
120	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4
121	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5
122	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3
123	1	3	3	1	5	2	5	2	3	5	1	1	1	2	3	4	3	4	3
124	4	5	1	5	5	5	4	5	4	2	5	1	5	5	4	1	2	5	2
125	1	2	4	3	3	5	4	3	5	2	1	3	3	2	2	3	1	5	3
126	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	3	1	1	4	1	2	3	3	4
127	1	2	3	4	4	4	5	4	4	3	2	2	4	4	4	5	5	3	4
128	2	1	3	5	1	3	3	3	1	2	2	4	3	5	4	5	3	4	2
129	5	3	1	3	2	3	3	2	5	5	2	4	4	4	4	3	2	5	4

Nro	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37
1	4	4	4	3	2	2	5	5	3	4	3	5	2	4	3	2	4	4
2	4	3	3	2	5	5	4	5	3	4	4	5	2	5	4	5	4	4
3	5	5	2	4	2	5	4	4	5	2	4	4	4	3	5	4	3	4
4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	3	3
5	5	4	5	2	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	2
6	2	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	5	2
7	2	3	4	2	4	2	3	5	4	5	3	4	4	3	5	3	2	4
8	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	5	4	4	2	3	5	3
9	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	2	3
10	4	5	3	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
11	4	5	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	5
12	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	5	5	4	4	4	5	2	4
13	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	4	5	4	2	4	4
14	4	3	3	3	4	4	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	3	2	4	4	2
16	5	4	4	4	4	4	3	2	5	2	4	4	5	5	5	2	4	5
17	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	2	4	4
18	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	3
19	4	4	3	4	3	4	3	4	5	2	3	2	2	4	3	4	2	4
20	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	2	2	4
21	4	5	5	5	3	5	5	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4
22	3	5	4	4	4	4	4	5	2	3	3	4	3	2	2	3	5	3
23	5	4	4	4	3	5	2	2	2	5	5	2	4	5	2	5	4	3
24	4	4	5	4	4	4	3	5	5	2	5	4	3	5	5	4	4	5
25	4	5	5	4	5	4	4	2	2	4	5	2	3	5	4	4	5	3
26	4	4	3	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	5	2	5	2	5
27	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	2	4	3	4	3	4	3
28	3	3	5	4	3	5	2	5	2	4	4	4	2	3	4	2	3	4
29	3	5	4	5	3	4	4	4	5	2	2	2	3	3	5	4	4	4
30	4	5	4	2	4	2	5	4	4	5	4	4	3	4	5	2	2	4
31	2	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	2	4	3	5	4
32	4	3	2	3	1	2	2	1	3	1	2	1	5	4	1	1	3	2
33	3	1	5	5	3	3	1	4	4	5	3	5	5	1	4	4	4	1
34	2	4	4	1	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	1	1	1	2
35	4	1	5	1	4	2	3	1	3	4	4	2	3	4	4	3	2	2
36	5	4	1	2	1	2	2	5	5	4	4	4	1	1	5	4	4	5
37	4	4	1	4	5	2	1	5	1	2	1	4	4	1	1	1	4	5
38	3	2	4	2	4	4	1	1	4	4	1	3	4	3	4	1	4	5
39	2	4	2	4	3	1	3	4	1	5	1	4	1	3	4	5	2	3
40	3	5	2	5	4	1	4	4	2	3	1	5	1	2	3	2	3	2
41	3	5	1	2	1	3	5	1	5	4	4	3	3	3	5	2	4	2
42	3	1	3	2	4	3	3	2	5	3	1	5	2	2	3	5	4	5
43	2	3	5	1	2	1	4	1	2	4	3	4	1	4	2	4	1	1
44	1	5	3	3	4	2	2	4	2	1	5	4	3	2	4	1	3	5
45	5	4	1	3	5	4	2	3	1	1	1	1	2	1	2	4	2	1
46	1	1	1	2	4	5	1	2	3	2	1	3	2	3	5	1	1	3
47	3	5	5	3	5	3	2	5	1	2	3	3	4	4	3	3	1	5
48	4	1	5	2	5	3	1	5	3	1	1	2	4	3	1	5	1	1
49	1	5	1	1	5	3	4	1	1	3	1	2	2	4	2	3	4	3

50	3	2	5	5	4	5	3	2	3	1	3	3	2	1	1	2	2	5	
51	3	2	3	5	4	2	2	4	4	5	1	5	5	3	3	1	5	5	
52	4	4	4	2	5	1	5	2	4	3	5	3	1	5	1	4	3	1	
53	2	1	2	2	5	3	1	1	1	1	4	5	3	5	3	1	4	3	
54	3	4	5	5	2	1	2	3	1	4	3	5	3	2	2	3	5	3	
55	3	5	1	1	5	1	1	5	1	4	2	1	5	1	2	2	1	5	
56	3	1	1	1	1	5	5	3	5	4	3	2	4	4	5	5	3	1	
57	4	2	5	1	5	2	3	4	2	3	1	3	3	3	1	4	4	1	
58	2	3	1	2	4	3	5	2	3	3	2	4	4	2	3	5	3	3	
59	5	1	2	2	5	5	4	2	4	1	5	3	2	3	1	5	2	3	
60	3	2	4	4	1	5	3	2	5	1	5	1	4	5	3	1	1	4	
61	2	1	1	2	1	3	1	5	1	4	5	2	3	5	4	3	2	5	
62	5	1	5	5	3	1	2	3	3	4	5	1	5	1	5	1	2	4	
63	1	5	5	5	5	3	4	4	5	2	4	2	3	4	5	2	2	3	
64	2	4	3	5	5	4	5	5	3	1	2	3	3	4	5	2	1	3	
65	5	4	3	1	1	2	1	5	5	3	5	2	5	2	4	1	1	4	
66	2	2	1	5	3	3	4	5	5	3	4	3	2	5	1	1	1	3	
67	3	3	2	5	1	5	2	4	5	1	5	3	3	5	1	5	3	1	
68	4	4	4	4	5	2	3	3	3	1	2	2	5	4	1	5	2	1	5
69	1	2	4	2	2	5	1	3	5	5	5	1	1	5	4	2	4	3	
70	4	1	4	4	5	4	2	5	5	4	5	4	1	3	5	4	1	5	
71	1	1	5	1	2	1	1	3	5	1	2	1	2	3	1	3	1	4	
72	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	2	1	4	4	5	2	
73	2	4	2	3	3	1	2	3	5	3	1	1	5	1	2	3	2	3	
74	4	1	4	1	3	5	5	5	3	2	5	2	1	5	2	1	5	4	
75	1	3	2	3	4	1	5	3	3	1	2	4	4	2	2	3	1	4	
76	4	3	2	1	1	5	5	1	4	4	5	1	1	1	2	1	4	1	
77	1	5	1	1	5	1	5	5	5	4	4	3	5	5	2	3	5	3	
78	1	3	2	4	5	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	5	4	2	
79	1	1	1	1	5	2	3	5	1	1	3	5	4	3	5	3	4	4	
80	1	3	5	2	5	4	5	3	1	2	4	2	1	4	1	3	4	5	
81	4	3	5	5	3	2	1	2	2	2	1	4	2	2	2	3	4	5	
82	1	3	3	3	5	2	2	2	4	3	4	5	1	1	2	2	2	4	
83	5	1	5	1	2	3	4	3	2	3	5	5	4	2	3	5	5	4	
84	1	1	1	1	1	5	1	5	4	4	1	2	1	3	2	5	2	5	
85	1	5	3	2	2	2	2	3	4	1	2	3	1	5	3	2	2	2	
86	2	5	2	4	4	4	3	5	4	3	5	2	2	1	4	3	5	5	
87	5	2	4	5	1	2	4	4	3	2	5	4	5	1	3	3	5	3	
88	3	2	4	5	5	3	2	1	1	5	3	1	5	5	5	2	4	5	
89	5	4	5	3	4	4	5	2	2	5	5	4	3	3	4	3	4	4	
90	3	1	2	5	3	4	2	5	5	1	2	4	4	4	2	3	2	5	
91	3	1	3	5	4	4	1	2	3	2	2	5	4	3	2	2	3	5	
92	2	5	2	3	4	1	1	3	4	1	5	2	5	2	3	3	2	1	
93	5	1	1	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	4	3	4	2	2	
94	4	1	4	2	2	2	3	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	2	
95	4	4	4	1	5	2	1	2	4	4	2	1	1	5	2	1	5	1	
96	2	3	4	4	1	1	2	5	4	1	3	2	1	2	1	5	5	3	
97	3	3	3	1	1	5	1	3	4	2	4	4	5	3	5	4	2	5	
98	2	3	5	2	1	4	1	1	2	5	3	2	1	4	5	5	4	3	
99	1	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	5	5	5	3	5	4	
100	1	2	1	4	4	1	3	4	1	2	4	4	1	5	5	1	4	4	
101	2	4	1	2	3	5	1	1	3	1	4	3	3	5	1	5	5	3	

102	2	1	4	5	5	5	1	2	2	1	3	2	4	4	3	5	4	4
103	2	5	2	4	5	1	3	4	3	3	5	3	3	5	3	1	2	4
104	3	1	1	3	2	4	1	1	2	4	2	2	1	5	1	2	2	2
105	3	5	1	5	3	3	5	4	1	5	4	3	5	1	2	3	4	4
106	5	4	2	2	1	2	4	5	2	4	2	5	5	2	3	2	4	5
107	5	4	4	4	2	1	5	3	1	1	1	4	5	5	5	4	1	3
108	3	2	3	1	1	4	5	3	1	2	4	2	4	1	4	2	4	3
109	4	1	5	1	3	4	5	3	3	2	3	1	4	1	2	1	3	3
110	3	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	4
111	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4
112	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5
113	5	3	5	3	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3
114	3	5	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4
115	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4
116	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5
117	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4
118	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5
119	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5
120	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5
121	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3
122	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3
123	4	4	5	5	4	3	2	2	1	1	2	3	1	1	1	5	4	4
124	4	3	4	2	1	3	1	2	4	2	1	1	4	3	1	5	1	4
125	1	2	3	1	4	2	3	3	3	4	1	5	2	3	4	1	3	3
126	4	5	3	4	3	4	4	2	1	3	2	1	5	3	2	3	3	3
127	4	1	4	4	4	1	1	4	2	4	2	1	2	5	4	3	5	2
128	2	1	5	4	2	3	4	4	5	2	2	2	2	3	3	5	3	4
129	1	3	4	5	2	4	4	3	4	2	2	4	3	3	5	2	4	2

Nro	p39	p40
1	4	4
2	2	5
3	5	4
4	3	4
5	3	4
6	4	4
7	2	4
8	3	3
9	3	3
10	4	4
11	3	2
12	3	2
13	3	3
14	3	3
15	4	4
16	5	3
17	5	5
18	3	3
19	3	5
20	5	3
21	4	3
22	3	5
23	4	4
24	4	2
25	2	5
26	5	4
27	5	3
28	4	4
29	3	4
30	4	2
31	4	4
32	4	3
33	4	2
34	2	5
35	4	2
36	2	1
37	5	5
38	5	3
39	2	4
40	1	2
41	3	4
42	3	1
43	4	5
44	5	4
45	5	2
46	1	5
47	1	2
48	5	4
49	3	2
50	4	1

102	5	4
103	4	2
104	2	4
105	2	2
106	2	4
107	3	5
108	2	2
109	5	1
110	4	4
111	4	4
112	4	5
113	3	3
114	4	4
115	5	3
116	5	5
117	3	4
118	4	4
119	5	4
120	5	4
121	3	5
122	4	4
123	1	2
124	2	4
125	4	5
126	1	2
127	5	1
128	1	3
129	5	2

V2: Calidad del servicio educativo

Nro	o1	o2	o3	o4	o5	o6	o7	o8	o9	o10	o11	o12	o13	o14	o15	o16	o17	o18
1	4	4	2	5	4	2	5	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3
2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	5	4	2	4	2
3	4	3	2	4	2	4	4	4	2	3	2	4	3	4	3	3	2	2
4	3	5	2	3	2	5	5	5	4	4	2	3	5	3	5	3	5	4
5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	3	3
6	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	2	5	4	4	5
7	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	3
8	2	4	3	4	5	4	2	3	4	3	4	2	4	5	5	4	4	3
9	4	2	4	4	4	2	2	3	5	3	2	4	5	4	5	4	4	2
10	2	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	2
11	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	2
12	5	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2
13	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4
14	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
15	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
16	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4
17	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3
18	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4
19	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
20	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5
21	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
22	3	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3
23	5	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
24	5	4	4	3	5	3	3	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5
25	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
26	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4
27	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4	5	4
28	2	3	2	5	3	5	4	4	3	4	2	3	5	3	4	5	2	4
29	2	4	2	3	2	2	4	4	5	2	4	4	2	3	4	3	5	4
30	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	5	4	4	3	3
31	3	4	4	2	2	4	4	4	5	5	2	2	5	4	4	2	4	4
32	1	5	2	3	3	1	4	4	2	1	3	5	3	5	3	2	3	3
33	2	1	4	3	2	5	2	2	3	4	5	5	4	5	4	3	1	4
34	5	5	5	2	5	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4
35	2	5	5	3	1	3	3	3	5	3	2	5	5	3	4	4	2	5
36	5	4	2	4	2	2	3	5	3	5	5	1	2	2	3	2	2	4
37	5	2	1	4	4	5	4	5	5	1	5	3	3	1	5	2	4	2
38	5	1	5	4	2	1	2	1	2	4	5	5	1	4	5	4	5	1
39	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	1	2	4	3	5	3	5	4
40	1	4	2	5	5	3	3	1	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4
41	2	4	4	4	3	2	2	4	5	2	2	5	3	4	1	2	3	2
42	4	5	1	5	4	3	5	2	1	3	4	3	5	1	1	1	2	4
43	1	1	3	5	1	1	1	2	5	4	3	3	1	3	3	4	3	4
44	4	1	4	4	4	5	3	2	2	1	1	3	4	3	5	3	3	4
45	3	5	5	2	2	5	4	3	4	4	1	5	2	1	5	3	3	2
46	1	3	1	2	2	2	4	1	5	1	3	3	2	3	4	3	4	2
47	2	3	4	3	4	1	2	4	3	5	3	1	4	5	3	4	4	5
48	3	5	3	5	4	2	5	2	2	3	2	2	3	3	2	5	4	4
49	3	1	4	1	1	2	4	3	1	2	5	3	4	1	2	2	3	3

50	1	1	2	4	5	5	2	4	2	1	3	5	5	5	1	3	4	3
51	1	5	1	1	4	2	2	5	2	1	3	2	5	3	2	3	1	2
52	3	5	1	4	3	3	4	1	5	2	3	3	5	3	5	2	1	1
53	2	3	2	2	1	1	3	1	4	3	2	4	5	5	2	1	3	3
54	5	2	4	1	5	3	1	2	4	2	2	3	5	3	1	5	5	3
55	3	2	3	4	2	5	1	4	4	1	5	1	3	5	5	5	3	3
56	1	3	3	2	4	3	2	5	5	2	1	3	1	3	3	4	1	4
57	5	1	4	3	3	4	4	5	5	1	4	5	3	5	2	3	1	1
58	5	1	3	2	4	1	4	1	5	3	5	4	5	2	2	1	3	1
59	5	3	1	4	3	3	2	2	3	5	3	2	4	5	2	5	5	3
60	5	1	5	3	1	4	3	3	5	5	1	4	5	5	3	3	3	2
61	1	4	4	4	3	3	1	2	4	5	1	1	4	2	1	2	2	4
62	3	5	5	2	1	2	5	3	5	1	4	4	4	3	2	2	1	4
63	4	1	5	2	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	2	1	5	1
64	2	1	5	4	2	4	2	5	5	1	5	3	2	3	2	4	1	1
65	5	3	1	5	1	5	2	3	2	2	2	3	4	1	2	4	4	3
66	5	4	1	3	1	5	2	3	5	4	3	2	4	1	5	3	4	4
67	1	2	2	5	5	3	1	2	2	5	5	5	2	3	4	4	1	2
68	2	4	4	1	5	3	2	2	3	5	3	2	5	2	4	5	5	4
69	3	1	2	5	5	5	1	1	1	3	2	2	5	2	5	3	1	4
70	1	4	4	4	1	1	4	1	4	3	1	3	2	1	3	1	4	4
71	5	5	5	4	5	2	2	5	1	4	1	2	3	5	3	2	1	1
72	3	1	1	5	3	3	5	2	1	3	4	4	4	4	3	3	1	3
73	4	4	4	4	4	1	3	3	4	3	4	2	4	1	4	1	3	2
74	1	2	5	2	5	1	4	1	5	1	4	4	4	3	3	5	4	3
75	5	5	2	1	4	2	4	2	5	1	2	1	4	5	1	1	5	2
76	4	5	1	1	4	5	2	1	1	4	2	2	5	1	2	2	2	1
77	1	5	2	2	3	4	1	4	3	2	3	1	1	5	5	1	2	4
78	3	1	4	3	5	3	1	4	2	3	5	4	3	5	3	2	4	1
79	3	1	1	1	1	3	3	2	3	4	5	2	3	3	2	5	1	5
80	1	5	2	2	5	1	2	5	2	4	1	1	5	4	1	5	5	5
81	4	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	1	1	1	5	1	1	3
82	3	3	4	5	3	1	2	3	5	3	1	1	5	4	3	5	3	2
83	5	4	5	2	4	1	4	2	4	5	3	3	1	5	3	4	2	3
84	1	3	2	4	3	2	5	2	2	2	5	5	3	4	1	3	4	2
85	5	1	2	2	1	2	1	1	4	4	3	1	3	5	4	1	5	1
86	4	3	1	5	2	1	2	1	3	1	5	4	4	2	5	1	2	4
87	3	1	4	5	1	1	3	4	3	2	1	4	3	5	3	1	3	1
88	3	5	2	5	2	3	1	4	3	3	5	3	2	4	2	3	5	4
89	3	4	2	5	3	4	3	5	1	2	2	3	3	2	4	5	5	4
90	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	4	5	1	5	1	1	4	2
91	3	4	2	1	5	1	3	4	1	1	5	4	5	4	4	4	1	1
92	5	4	4	4	4	3	5	2	3	3	5	2	3	1	4	4	5	1
93	2	1	1	1	1	2	2	1	5	1	2	5	1	5	3	5	4	4
94	1	2	1	1	5	1	1	5	3	4	4	5	2	4	5	5	2	3
95	4	2	1	1	4	2	1	1	4	2	4	3	5	5	4	2	1	5
96	2	4	3	2	2	5	4	4	3	4	4	5	3	2	4	4	4	4
97	3	4	2	3	4	1	3	1	4	4	2	1	3	3	4	5	1	1
98	5	5	1	3	2	1	5	4	1	5	3	5	4	3	2	1	5	1
99	1	5	2	5	1	5	3	1	2	5	1	4	4	5	3	2	1	3
100	1	3	2	1	2	1	3	4	3	5	2	5	3	2	1	3	2	4
101	4	3	2	3	5	1	3	4	1	1	5	5	3	3	4	2	3	2

102	5	1	3	4	1	3	5	1	2	3	4	2	2	2	1	3	3	2
103	2	5	2	4	4	1	4	4	1	4	3	5	1	2	5	5	3	1
104	4	3	2	2	2	1	1	4	3	2	2	1	3	1	2	4	5	4
105	2	3	4	5	4	1	2	2	1	1	3	2	4	2	4	4	5	5
106	3	3	2	1	1	1	5	1	3	3	2	1	2	3	1	4	1	5
107	1	1	3	5	5	5	1	1	5	3	2	1	3	4	1	2	5	5
108	1	5	5	5	3	2	3	5	1	5	2	5	2	1	2	4	5	1
109	4	4	5	3	2	5	4	3	1	2	3	3	5	3	1	2	3	1
110	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5
111	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5
112	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	5
113	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5
114	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
115	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5
116	5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4
117	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
118	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5
119	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
120	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
121	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4
122	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4
123	3	3	1	5	2	4	3	4	3	5	1	1	5	5	2	3	5	3
124	1	4	1	2	3	3	3	5	1	3	1	3	2	3	1	1	5	2
125	5	4	2	4	4	1	5	4	4	1	5	1	2	4	5	4	4	4
126	1	2	3	3	1	2	5	2	4	3	4	3	2	3	4	5	3	2
127	3	5	4	2	1	5	4	1	4	3	2	1	2	4	5	4	3	5
128	4	2	2	3	5	3	2	5	2	5	3	1	2	5	1	3	1	2
129	1	1	2	1	5	4	5	5	2	2	1	2	2	1	3	2	4	5

Nro	o19	o20	o21	o22	o23	o24	o25	o26	o27	o28
1	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3
2	2	3	3	4	4	4	3	3	5	3
3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3
4	5	4	3	3	4	2	5	4	3	2
5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5
6	4	3	5	3	2	4	5	5	4	2
7	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3
8	4	5	3	5	4	2	4	5	5	2
9	4	4	4	5	2	5	4	2	4	3
10	3	2	4	2	5	5	5	4	4	3
11	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2
12	4	5	3	3	4	4	4	5	4	2
13	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	5	3	5	4	3	4
15	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3
16	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3
17	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5
18	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
20	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3
21	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
23	3	5	3	3	4	5	5	3	4	3
24	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
26	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3
27	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5
28	5	2	3	4	3	4	5	5	4	4
29	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3
30	5	5	4	4	4	5	4	4	5	2
31	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2
32	2	5	4	4	5	4	5	4	5	5
33	2	3	2	1	5	2	4	5	1	1
34	4	2	1	2	1	4	3	1	5	3
35	1	2	2	3	5	2	3	1	4	3
36	3	4	4	5	5	4	1	3	4	2
37	2	4	2	3	5	4	5	3	1	5
38	1	2	5	1	3	4	3	4	1	3
39	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2
40	3	2	2	1	3	1	1	5	2	1
41	4	3	4	5	4	4	5	4	1	4
42	2	4	5	1	3	4	2	1	5	1
43	1	3	2	3	4	5	3	4	1	5
44	1	5	2	1	1	2	4	1	1	5
45	1	4	1	2	3	3	4	3	3	3
46	5	4	2	1	1	1	3	4	2	3
47	2	5	5	1	3	3	3	1	2	2
48	4	4	4	1	2	1	5	2	5	2
49	4	3	1	2	5	3	2	3	5	5

50	4	4	2	3	2	5	5	1	2	5
51	1	5	3	1	2	1	1	1	2	5
52	5	5	4	1	2	3	4	3	3	5
53	3	2	3	3	1	4	2	3	1	1
54	5	4	5	5	1	1	5	4	3	2
55	3	4	3	2	4	2	1	5	3	5
56	5	1	5	2	2	5	1	4	4	3
57	2	2	1	1	3	4	3	1	1	5
58	3	3	3	5	4	3	4	2	4	3
59	3	4	2	4	2	5	1	4	1	2
60	1	3	4	1	1	1	4	5	4	2
61	2	5	2	1	5	1	4	2	3	1
62	4	2	2	1	5	5	4	2	3	3
63	1	4	5	5	2	3	5	2	4	4
64	3	2	3	4	2	1	3	1	3	2
65	4	5	4	1	2	5	1	4	5	2
66	3	2	5	1	5	4	4	5	1	2
67	3	4	2	5	4	5	1	4	1	5
68	2	2	4	2	3	1	4	2	2	4
69	5	1	3	2	4	2	2	3	2	5
70	3	4	4	3	5	5	3	2	3	1
71	4	3	5	5	1	5	5	1	5	5
72	1	5	2	3	3	1	4	3	3	2
73	5	3	3	3	5	2	2	2	5	2
74	2	5	4	4	1	4	3	1	4	5
75	2	3	2	2	5	5	4	4	4	4
76	3	5	3	5	4	2	3	4	4	3
77	5	3	1	5	2	4	3	4	5	3
78	2	1	3	5	4	4	2	3	5	1
79	5	5	5	4	2	2	2	2	2	4
80	4	2	4	4	1	3	5	2	3	3
81	5	5	1	4	4	5	2	4	1	3
82	1	1	4	2	3	5	1	2	5	1
83	2	3	5	1	1	2	1	4	3	2
84	1	5	3	2	3	2	1	4	4	4
85	1	2	4	5	3	4	2	4	4	2
86	1	3	4	1	3	5	3	2	5	3
87	3	5	5	3	3	2	2	3	5	4
88	3	2	4	4	5	5	3	1	2	4
89	5	2	1	5	4	1	2	5	3	2
90	4	4	5	5	3	5	2	3	4	5
91	2	3	5	1	3	5	1	5	5	1
92	5	1	2	3	1	3	2	3	4	1
93	1	2	2	3	3	4	2	2	5	5
94	3	3	4	5	1	4	3	5	1	5
95	3	5	2	5	1	1	1	3	4	2
96	1	2	1	2	2	3	4	4	4	4
97	3	1	2	5	1	4	5	1	1	1
98	2	4	1	4	2	5	1	1	4	2
99	5	5	4	5	5	3	5	1	3	5
100	2	3	4	5	1	5	2	2	4	2
101	4	4	3	3	5	1	1	5	3	3

102	5	2	5	5	1	4	2	5	2	2
103	3	5	2	1	2	2	1	4	3	5
104	5	5	3	4	4	4	3	2	3	5
105	4	5	5	1	2	2	4	5	5	4
106	5	4	1	5	1	3	1	4	4	1
107	2	2	1	3	1	4	3	2	3	5
108	4	1	5	4	2	4	2	1	4	5
109	4	4	2	5	3	2	1	1	5	3
110	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4
111	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
112	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
113	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3
114	4	5	4	5	5	3	4	3	4	3
115	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
116	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3
117	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5
118	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4
119	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
120	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3
121	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4
122	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
123	1	2	1	2	4	2	3	4	4	2
124	4	2	2	1	5	4	4	2	5	5
125	5	5	5	3	4	4	1	3	4	3
126	3	2	5	2	1	1	4	5	3	3
127	5	5	5	3	2	2	4	1	4	2
128	4	3	5	3	2	5	4	5	5	4
129	5	1	5	3	4	4	5	5	2	2

Anexo 5: Evidencia estadística

IBM SPSS Statistics Processor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1]

Correlaciones

Rho de Spearman	n_v1	Coefficiente de correlación	n_v1	n_v2
			1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	n_v2	Coefficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	129	129

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

MONPAR CORA
/VARIABLES=n_v1_d1 n_v2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL MOSTO
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1]

Correlaciones

Rho de Spearman	n_v1_d1	Coefficiente de correlación	n_v1_d1	n_v2
			1,000	,304**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	n_v2	Coefficiente de correlación	,304**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	129	129

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

MONPAR CORA
/VARIABLES=n_v1_d2 n_v2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL MOSTO
/MISSING=FAIRWISE.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

8:54 a. m.
15/02/2020

IBM SPSS Statistics Processor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1]

Correlaciones

Rho de Spearman	n_v1_d2	Coefficiente de correlación	n_v1_d2	n_v2
			1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	n_v2	Coefficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	129	129

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

MONPAR CORA
/VARIABLES=n_v1_d3 n_v2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL MOSTO
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1]

Correlaciones

Rho de Spearman	n_v1_d3	Coefficiente de correlación	n_v1_d3	n_v2
			1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	n_v2	Coefficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	129	129

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

MONPAR CORA
/VARIABLES=n_v1_d4 n_v2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL MOSTO
/MISSING=FAIRWISE.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

8:54 a. m.
15/02/2020

Resultados (Documento) - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1]

Correlaciones

	n_v1_d4	n_v2
Rho de Spearman	.397**	.397**
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.000	.000
N	129	129
	n_v2	n_v1_d4
Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.000	.000
N	129	129

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20
p21 p22 p23 p24 p25 p26 p27 p28 p29 p30 p31 p32 p33 p34 p35 p36 p37 p38 p39 p40
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	Excluidos ^a	N	%
	129	0	129	100,0
Total	129	0	129	100,0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.814	40

Pulse dos veces para editar Tabla pivote

IBM SPSS Statistics Processor está listo H 226, W 487 pt 9:54 a.m. 15/02/2020

Resultados (Documento) - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Total 129 100,0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.793	39

RELIABILITY

```

/VARIABLES=p1 o2 o3 o4 o5 o6 o7 o8 o9 o10 o11 o12 o13 o14 o15 o16 o17 o18 o19 o20
o21 o22 o23 o24 o25 o26 o27 o28
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=SPLIT.

```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	Excluidos ^a	N	%
	129	0	129	100,0
Total	129	0	129	100,0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	N de elementos
		.648	14 ^a
	Parte 2	Valor	N de elementos
		.652	14 ^b
	N total	Valor	N de elementos
		.793	28
Correlación entre formas		.819	
Coefficiente de Spearman-Brown	Longitud igual	.764	
	Longitud desigual	.764	
Dos mitades de Guttman		.764	

^a Los elementos son: o1, o2, o3, o4, o5, o6, o7, o8, o9, o10, o11, o12, o13, o14.

Pulse dos veces para editar Tabla

IBM SPSS Statistics Processor está listo H 226, W 472 pt 9:55 a.m. 15/02/2020

IBM SPSS Statistics Processor

Archivo Edición Vistas Transformar Presentar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Límites Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas
 Spearman-Brown Longitud desigual .764

Dos mitades de Outman .764

a. Los elementos son e1, e2, e3, e4, e5, e6, e7, e8, e9, e10, e11, e12, e13, e14.
 b. Los elementos son e15, e16, e17, e18, e19, e20, e21, e22, e23, e24, e25, e26, e27, e28.

RELIABILITY
 /VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20
 /SCALE=(ALL, VARIABLES) ALL
 /MODEL=SPLIT.

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	129	100,0
	Excluidos ^a	0	0
	Total	129	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procesamiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.577
	Parte 2	N de elementos	20 ^a
		Valor	.686
		N de elementos	20 ^b
		N total de elementos	40
Correlación entre tomas			.686
Coefficiente de	Longitud igual		.614
Spearman-Brown	Longitud desigual		.614
Dos mitades de Outman			.614

a. Los elementos son p1, p2, p3, p4, p5, p6, p7, p8, p9, p10, p11, p12, p13, p14, p15, p16, p17, p18, p19, p20.
 b. Los elementos son p21, p22, p23, p24, p25, p26, p27, p28, p29, p30, p31, p32, p33, p34, p35, p36, p37, p38, p39, p40.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

8:50 a. m. 15/02/2009