



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Calidad del servicio educativo y desempeño docente de una
institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Torres Sancarranco, Luz Cristabel (ORCID: 0000-0002-0297-8120)

ASESORA:

Mg. Zorrilla de Ventura, Gladys Dalila (ORCID: 0000-0003-3856-0698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

CHICLAYO– PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a mi amado padre José Orlando Torres Fernández, que a pesar de las carencias que tuvo en su vida nunca dejó de formarse como profesional. Este año 2021 él partió de este mundo terrenal y no logró verme culminar mi maestría, sé que hubiera sido una gran satisfacción para él acompañarme en este gran acontecimiento.

A mi querida madre Delia Sancarranco Barrientos, quien constantemente me brinda palabras de aliento para lograr mis objetivos.

Se la dedico también a mis tres grandes amores, mi compañero de vida David García Quiñones, quien me incentiva a lograr cada una de mis metas, a mis adorados hijos; David Branimir y Guillermo Orlando, que son la razón y el motivo por el que día a día me esfuerzo mucho para ser una gran profesional

Agradecimiento

A mi amado Dios, por su amor incondicional, porque sé que siempre camina delante mío para guiar mis pasos, y coloca su brazo detrás de mí para no dejarme caer.

También a cada uno de mis hermanos, que a lo largo de la vida han estado presente, con su apoyo incondicional en cada una de las decisiones que he tomado para formarme profesionalmente.

Agradezco a mis suegros el Sr. Juan y la Sra. Clara, quienes sin duda alguna me brindan todo su cariño y respeto constantemente.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	13
3.5. Procedimientos.	14
3.6. Método de análisis de datos.	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Correlación entre el nivel del clima organizacional y el desempeño docente	15
Tabla 2. Nivel de la calidad de servicio en una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo	16
Tabla 3. Nivel del desempeño docente en una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo	17
Tabla 4. Relación de las dimensiones que conforman la calidad del servicio con el desempeño docente.....	18

Resumen

El objetivo de investigación buscó establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y desempeño docente en una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo. El estudio fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. La muestra fue de 53 docentes seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó un primer instrumento para medir la calidad de servicio a partir de 28 ítems validados y confiables ($\alpha=0,89$) agrupados en cinco dimensiones. También se aplicó un segundo instrumento con 40 ítems agrupados en los cuatro dominios del Marco del Buen Desempeño Docente ($\alpha=0,91$). Los resultados evidenciaron que la calidad del servicio en esta institución fue percibida como mala y regular. Por otro lado; el desempeño docente fue regular y malo; y respecto a la preparación y enseñanza para los aprendizajes, el desempeño no fue tan bueno como en la participación en la gestión y en el desarrollo de la profesión. Se concluye que el desempeño docente no es independiente a la calidad del servicio, y guardan una relación directa y moderada ($0,00 < 0,05$; $Rho=0,528$). Es decir, que en la medida que la calidad del servicio se optimice; el desempeño de los docentes será eficiente.

Palabras clave: Calidad de servicio, desempeño docente, Serqval.

Abstract

The research objective sought to establish the relationship between the quality of educational service and teaching performance in a private educational institution in the city of Chiclayo. The study was of a basic type, quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design. The sample consisted of 53 teachers selected by non-probabilistic convenience sampling. A first instrument was applied to measure service quality from 28 validated and reliable items ($\alpha=0.89$) grouped into five dimensions. A second instrument was also applied with 40 items grouped into the four domains of the Good Teaching Performance Framework ($\alpha=0.91$). The results showed that the quality of service in this institution was perceived as poor and regular. On the other hand; the teaching performance was regular and bad; and regarding the preparation and teaching for apprenticeships, the performance was not as good as in the participation in the management and in the development of the profession. It is concluded that teaching performance is not independent of service quality, and they have a direct and moderate relationship ($0.00 < 0.05$; $Rho=0.528$). That is, to the extent that the quality of the service is optimized; the performance of teachers will be efficient.

Keywords: Quality of service, teaching performance, Serqval.