



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**DESEMPEÑO DOCENTE Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1035 JOSÉ DEL CARMEN
MARÍN ARISTA DEL DISTRITO DE LIMA.UGEL N° 03 -2013**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

CON MENCIÓN EN: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUTOR:

Br. JUAN PABLO MENDOZA RUIZ

ASESOR:

Dr. SEMINARIO LEÓN HUAMÁN QUISPE

LIMA-PERÚ

2013

DEDICATORIA

A mi madre, esposa, hermana y mis hijos, por darme fuerza moral para lograr mis metas, a la Universidad César Vallejo, por su identificación con los maestros del Perú, en beneficio y mejor servicio a los estudiantes.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y una familia que me permite lograr mis metas personales y profesionales.

A la Universidad César Vallejo, por ser consecuente e identificado con la problemática de la educación dando facilidades a los docentes para que puedan seguir profesionalizándose cada vez más con el único objetivos de atender con mejor servicio educativo a los niños, jóvenes y adolescentes del Perú.

A la IE. José del Carmen Marín Arista, por darme las facilidades para realizar la investigación.

Al Asesor Dr. Seminario León Huamán Quispe.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría, de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”. Con la finalidad de obtener el grado de Magister en educación, con mención en Docencia y Gestión Educativa, presento la tesis titulada: “Desempeño docente y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 1035 José del Carmen Marín Arista del Distrito de Lima. UGEL N° 03 -2013”.

El estudio está dividido en cuatro capítulos:

Primer capítulo, comprende el problema de investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, objetivo y antecedentes del problema.

Segundo capítulo, comprende el marco teórico, definición conceptual y epistemológica, fundamentos, características, dimensiones y determinación del desempeño docente y calidad de servicio.

Tercer capítulo, comprende el marco metodológico, hipótesis, variables, metodología, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos.

Cuarto capítulo, comprende los resultados del trabajo de campo, es decir la descripción de los resultados la discusión de resultados, las conclusiones y sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Se espera que el presente informe cumpla con los requisitos del reglamento para ser sustentado mereciendo su aprobación oportuna.

El autor

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPITULO I: PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.	14
1.1. Planteamiento del problema.	15
1.2. Formulación del Problema.	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación	17
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	20
1.6. Objetivos	26
1.6.1. Objetivo general	26
1.6.2. Objetivos específicos	27
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	28
2.1. Bases teóricas del desempeño docente	29
2.1.1. Definición conceptual del desempeño docente	29
2.1.2. Fundamentos teóricos del desempeño docente	30
2.1.2.1. Fundamentos filosóficos	30
2.1.2.2. Fundamentos psicológicos	31
2.1.2.3. Bases sociológicas	35

2.1.2.4. Bases pedagógicas	38
2.1.3. Características del desempeño docente	45
2.1.4. Dimensiones del desempeño docente	48
2.1.5 Determinación del método de estudio de desempeño docente	54
2.2. Bases teóricas de calidad de servicio	55
2.2.1. Definición conceptual de calidad de servicio	55
2.2.2. Fundamentos teóricos de calidad de servicio	56
2.2.3. Características de calidad de servicio	58
2.2.4. Dimensiones de calidad de servicio	60
2.2.5. Determinación del método de estudio de calidad de servicio	73
2.3. Definición de términos	75
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.	78
3.1. Hipótesis	79
3.1.1. Hipótesis general	79
3.1.2. Hipótesis específico	79
3.2. Variables	79
3.2.1. Definición conceptual	79
3.2.2. Definición operacional	80
3.3. Metodología.	82
3.3.1. Tipo de investigación	82
3.3.2. Diseño de la investigación	82
3.4. Población y muestra	83
3.5. Método de investigación	84
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	85
3.7. Métodos de Análisis de datos	88
CAPITULO IV. RESULTADOS	90
4.1. Descripción de resultados	91
4.1.1. Resultados descriptivos del desempeño docente	91
4.1.1. Resultados descriptivos de la Calidad de servicio educativo	96
4.1.3. Prueba de Hipótesis	97
4.2. Discusión de resultados	102

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	107
Conclusiones	108
Sugerencias	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
ANEXOS	117
1. Instrumento de medición del desempeño docente	
2. Instrumento de medición de la calidad de servicio	
3. Matriz de consistencia	
4. Fichas de validación de los instrumentos	
5. Base de datos de las variables	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de la variable desempeño docente	81
Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio	81
Tabla 3. Población del estudio	83
Tabla 4. Muestra del estudio	84
Tabla 5. Resultados de la validez de contenido de los instrumentos	87
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos	88
Tabla 7. Distribución de encuestados según percepción de la Nivel profesional	91
Tabla 8. Distribución de frecuencias según percepción de la Comunicación	92
Tabla 9. Distribución de frecuencias según percepción de la Conducción del Aprendizaje en el desempeño docente	93
Tabla 10. Distribución de frecuencias según percepción de la Proactividad del desempeño docente	94
Tabla 11. Distribución de frecuencias según percepción del desempeño docente	95
Tabla 12. Distribución de encuestados según percepción de la Calidad de servicio educativo	96
Tabla 13. Nivel profesional * Calidad de servicio educativo según estudiantes	98
Tabla 14. Comunicación * Calidad de servicio educativo según los estudiantes	99
Tabla 15. Conducción del Aprendizaje * Calidad de servicio educativo según	100
Tabla 16. Proactividad * Calidad de servicio educativo según los estudiantes	101
Tabla 17. Desempeño docente * Calidad de servicio educativo según los estudiantes	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de encuestados según percepción de la Nivel profesional	92
Figura 2. Distribución de frecuencias según percepción de la Comunicación	93
Figura 3. Distribución de frecuencias según percepción de la Conducción del Aprendizaje en el desempeño docente.	94
Figura 4. Distribución de frecuencias según percepción de la Proactividad del desempeño docente	95
Figura 5. Distribución de frecuencias según percepción del desempeño docente	96
Figura 6. Distribución de encuestados según percepción de la Calidad de servicio educativo	97

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño docente y calidad de servicio educativo en la institución educativa N° 1035 “José del Carmen Marín Arista” del Distrito de Lima, de la UGEL N° 03.-2013

Es un estudio sustantivo de diseño no experimental, descriptivo, correlacional de una población conformado por un total de 794 estudiantes de las cuales se tomó una muestra probabilística determinándose en un total de 247 estudiantes seleccionados de manera aleatoria simple, a quienes se les administro dos instrumentos validados y determinados por su confiabilidad para recolectar datos.

El análisis estadístico de prueba de hipótesis permite concluir que el desempeño docente está relacionado con la calidad de servicio educativo a razón de un valor $r = ,876$ y una $p = ,000$ estadísticamente significativa.

Palabras claves: Desempeño docente – Calidad de servicio educativo.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship of teacher performance and quality of educational services in the school N° 1035 "José del Carmen Marin Arista" District of Lima, the UGELs N° 03.- 2013.

It is a substantive study of non-experimental, descriptive, correlational study population comprised a total of 794 students of which took a random sample determined in a total of 247 students randomly selected simple, those two instruments were administered validated and selected for their reliability to collect data.

The statistical analysis of hypothesis testing to conclude that teacher performance is related to the quality of educational services at the rate of a value $r = 876$ and $p = .000$ statistically significant

Keywords: Teacher performance - quality educational service.