



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Desempeño profesional docente del área de ciencias  
naturales y su relación con la calidad del servicio  
educativo que brinda la Unidad Educativa “Héroes del  
41” de la ciudad de Machala durante el periodo lectivo  
2014-2015**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con  
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la  
Educación

**AUTOR**

Soraya Lucía YEPEZ NAULA

**ASESOR**

Adán ESTELA ESTELA

Lima, Perú

2016

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue planteado con el objetivo de analizar si el desempeño profesional del docente del área de Ciencias Naturales influye en el nivel de calidad del servicio educativo que brinda la Unidad Educativa “Héroes del 41” de la ciudad de Machala durante el período lectivo 2014-2014.

La investigación se planteó desde el tipo aplicativo, cuantitativo utilizando el diseño descriptivo, explicativo; a través del muestreo aleatorio simple se seleccionó una muestra de 308 estudiantes y 167 padres de familia además de los 09 docentes del área de Ciencias Naturales a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y se usó como instrumento el cuestionario estructurado por ítems para recoger los datos proporcionados.

Los resultados evidencian que no existe relación directa ni significativa entre el desempeño profesional docente y la calidad del servicio educativo, ya que no se pudo comprobar estadísticamente la asociación de los elementos mencionados (Rho de Spearman 0.161 p valor 0.679) pues en la variable desempeño docente, la cantidad de ítems calificados con alto porcentaje en la escala siempre es mayor que la cantidad de ítems que reflejan que nunca se cumplen dichos estándares, mientras que en la variable calidad del servicio se refleja lo contrario. Las tablas de frecuencias se elaboraron con el software estadístico Excel y analizados descriptivamente.

La investigación demuestra que no existe influencia directa entre el desempeño profesional docente y la calidad del servicio educativo que brinda la Unidad Educativa “Héroes del 41”, lo que significa que se deben mejorar aspectos de infraestructura y monitorear ciertos procesos académicos y administrativos.

**Palabras claves:** Desempeño Docente y calidad del servicio educativo

## ABSTRACT

This research was raised in order to analyze whether the professional performance of teachers in the area of Natural Sciences influences the level of quality of educational services provided by the Educational Unit "Heroes of 41" of the city of Machala during the period school from 2014 to 2014.

The investigation arose from the application type, using quantitative descriptive, explanatory design; through simple random sampling a sample of 308 students and 167 parents were selected in addition to the 09 teachers in the area of Natural Sciences who were administered the survey technique and used as a tool structured by items questionnaire to collect the data provided.

The results show that there is no direct or significant relationship between teachers' professional performance and quality of educational services, as they are not able to statistically verify the association of these elements (Spearman's rho 0.161 p value 0.679) as in teacher performance Variable , the number of qualified high percentage scale items is always greater than the number of items that reflect that these standards are never fulfilled, while in the variable quality of service otherwise reflected. The frequency tables were developed with Excel statistical software and analyzed descriptively.

Research shows that there is no direct influence between teachers' professional performance and quality of educational services provided by the Educational Unit "Heroes of 41", which means that should improve aspects of infrastructure and monitor certain academic and administrative processes.

**Keywords:** Teaching Performance and quality of educational services