

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA



ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO DOCENTE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIO IE “JORGE CHÁVEZ” DE CONDORHUASI E IE “LEONCIO PRADO” DE PANDALLE, DEL DISTRITO DE PIMPINGOS, PROVINCIA CUTERVO, REGIÓN CAJAMARCA, AÑO 2021.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

Presentada por:

ANANÍAS HOYOS GUEVARA

Asesor:

Dr. IVÁN ALEJANDRO LEÓN CASTRO

Cajamarca, Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
Resolución Rectoral N° 22056-90 UNC



El Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca expide, la siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD:

Al Bach. en Educación **Ananías Hoyos Guevara**, quien ha sustentado la tesis de maestría titulada: **“RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO DOCENTE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIO IE “JORGE CHÁVEZ” DE CONDORHUASI E IE “LEONCIO PRADO” DE PANDALLE, DEL DISTRITO DE PIMPINGOS, PROVINCIA CUTERVO, REGIÓN CAJAMARCA, AÑO 2021”**; de manera **presencial**, acto que se realizó con fecha 28 de agosto de 2023.

Que, el Dr. Iván Alejandro León Castro en su calidad de Asesor del sustentante, ha adjuntado el Informe antiplagio de la tesis, donde se indica que, según el reporte del programa **TURNITIN**, existe un **18%** de coincidencia de la tesis antes mencionada.

Es todo cuanto se cumple con establecer para los fines pertinentes.

Cajamarca, 23 de febrero de 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
UNIDAD DE POSGRADO - FACULTAD DE EDUCACIÓN

Dr. Ricardo Cabanillas Aguilar
DIRECTOR

COPYRIGHT©2023
ANANÍAS HOYOS GUEVARA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERÚ



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las 15:00 horas, del día 28 de agosto de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **M.Cs. CECILIO ENRIQUE VERA VIERA**, **Dr. MANUEL GONZALO ANGULO LEÓN**, **Mg. JORGE SEGUNDO PONCE GONZÁLEZ**, y en calidad de Asesor el **Dr. IVÁN ALEJANDRO LEÓN CASTRO** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada **“RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO DOCENTE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIO IE “JORGE CHÁVEZ” DE CONDORHUASI E IE “LEONCIO PRADO” DE PANDALLE, DEL DISTRITO DE PIMPINGOS, PROVINCIA CUTERVO, REGIÓN CAJAMARCA, AÑO 2021”**, presentada por el **Bachiller en Educación ANANÍAS HOYOS GUEVARA**


Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... APROBAR... con la calificación de Excellence (A.S) la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Educación ANANÍAS HOYOS GUEVARA**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación, con Mención en **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Siendo las 16:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Iván Alejandro León Castro
Asesor


.....
M.Cs. Cecilio Enrique Vera Viera
Jurado Evaluador


.....
Dr. Manuel Gonzalo Angulo León
Jurado Evaluador


.....
Mg. Jorge Segundo Ponce González
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Reina y mis hijos quienes son el motivo constante de mi superación profesional y personal y me animan en este duro, pero estimulante trajinar intelectual que significa ser maestro.

AGRADECIMIENTO

A mis padres: Antonio y Grimaneza, que están en el cielo, quienes en la medida de sus posibilidades supieron inculcarme la disciplina y la responsabilidad a toda prueba, fueron y serán siempre mi motivación intelectual permanente. Honor y gloria eterna para ellos.

ÍNDICE

DEDICATORIA -----	v
AGRADECIMIENTO -----	vi
ÍNDICE -----	vii
LISTA DE TABLAS -----	x
LISTA DE GRÁFICOS -----	xi
LISTA DE CUADROS -----	xii
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS -----	xiii
GLOSARIO -----	xiv
RESUMEN -----	xv
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN -----	1
1. <i>Planteamiento del problema</i> -----	<i>1</i>
2. <i>Formulación del problema</i> -----	<i>3</i>
2.1 Problema Principal.-----	<i>3</i>
2.2 Problemas Derivados.-----	<i>4</i>
3. <i>Justificación de la investigación</i> -----	<i>4</i>
3.1 Justificación Teórica-----	<i>4</i>
3.2 Justificación Práctica-----	<i>5</i>
3.3 Justificación Metodológica-----	<i>5</i>
4. <i>Delimitación de la Investigación</i> -----	<i>5</i>
4.1 Delimitación Epistemológica.-----	<i>5</i>
4.2 Delimitación Espacial.-----	<i>6</i>
4.3 Delimitación Temporal.-----	<i>6</i>
5. <i>Objetivos de la Investigación</i> -----	<i>6</i>
5.1 Objetivo General-----	<i>6</i>
5.2 Objetivos específicos.-----	<i>7</i>
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO -----	8
1. <i>Antecedentes de la investigación</i> -----	<i>8</i>
1.1 A nivel internacional-----	<i>8</i>
1.2 A nivel nacional-----	<i>10</i>
1.3 A nivel regional-----	<i>15</i>

2.	<i>Marco epistemológico</i>	16
3.	<i>Marco teórico-científico</i>	16
3.1	Desempeño Docente: enfoques teóricos	19
3.2	Calidad del Servicio Educativo: enfoques teóricos	26
3.3	Definición Conceptual	33
3.4	Definición de Términos Básicos	36
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO		39
1.	<i>Caracterización y Contextualización de la Investigación</i>	39
2.	<i>Hipótesis de investigación</i>	40
2.1	Hipótesis general	40
2.2	Hipótesis Específicas	41
3.	<i>Variables de investigación</i>	41
3.1	Variable 1: Desempeño Docente	41
3.2	Variable 2: Calidad del Servicio Educativo	42
4.	<i>Matriz de operacionalización de variables</i>	43
5.	<i>Población y muestra</i>	46
5.1	Población.	46
5.2	Muestra.	46
6.	<i>Unidad de análisis</i>	47
7.	<i>Métodos de investigación</i>	47
8.	<i>Tipo de investigación</i>	48
9.	<i>Diseño de investigación</i>	48
10.	<i>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</i>	49
11.	<i>Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos</i>	49
12.	<i>Validez y confiabilidad</i>	49
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		51
1.-	<i>Resultados por dimensiones de las variables de estudio (análisis y discusión por cada dimensión)</i>	51
2.-	<i>Resultados totales de las variables de estudio.</i>	57
3.-	<i>Prueba de hipótesis</i>	61
CAPITULO V PROPUESTA DE MEJORA		66
1.	<i>Nombre de la propuesta:</i>	66
2.	<i>Fundamentación</i>	66
3.	<i>Responsables</i>	67

4. <i>Duración</i>	67
5. <i>Resultados esperados</i>	67
6. <i>Beneficios</i>	68
7. <i>Presupuesto</i>	68
8. <i>Cronograma de acciones</i>	71
CONCLUSIONES	75
SUGERENCIAS	76
REFERENCIAS	77
ANEXOS	85
ANEXO: Tablas Estadísticas	93
Problemas Derivados.	104
Objetivos específicos.	104

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de desempeño docente de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,	51
Tabla 2 Dimensiones de calidad del servicio educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos.	54
Tabla 3 Desempeño Docente de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos	57
Tabla 4 Calidad del Servicio Educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos	58
Tabla 5 Desempeño docente versus Calidad del servicio educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,	60
Tabla 6 Correlación de Spearman entre el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo.....	62

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Desempeño docente de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,.....	52
Gráfico 2 Dimensiones de Calidad del servicio educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos.	55
Gráfico 3 Desempeño Docente de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,.....	57
Gráfico 4 Calidad del Servicio Educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,	59
Gráfico 5 Desempeño docente versus Calidad del servicio educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,.....	60

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz de operacionalización de variables	43
Cuadro 2 Distribución de la muestra en los centros educativos (selección intencional de 4to y 5to de secundaria)	47
Cuadro 3 Presupuesto.....	68
Cuadro 4 Actividades, estrategias, instrumento y tiempo analizados para la mejora	71
Cuadro 5 Plan de acción propuestos	74

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

IE: Intuición educativa

EE. UU: Estados Unidos de América

EPG-UNC: Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca

UDEA: Universidad para el Desarrollo Andino

MINEDU: Ministerio de Educación del Perú

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

ISO: Internacional Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)

GLOSARIO

- **Calidad.** De manera general, en educación se entiende la calidad como el conjunto de características de un producto o servicio que tiene la cualidad de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario (estudiante). La calidad se fundamenta en la mejora continua de los procesos y los resultados, en el logro de los objetivos propuestos, optimización en el uso de los recursos, así como la relación entre el producto o servicio que ofrece y lo que la sociedad demanda (Del Rosario, 2002).
- **Calidad educativa.** Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía plena y continuar aprendiendo durante toda la vida (Congreso de la República, 2003)
- **Calidad del servicio educativo.** Elemento que involucra tanto el ámbito interno como el externo. En lo interno se refiere a las relaciones entre docentes, administrativos y estudiantes y a la cooperación y colaboración que debe darse entre ellos. En lo externo, se refiere al servicio que se presta a la sociedad y al logro de resultados acorde con la demanda de los estudiantes, padres de familia y sociedad. (Díaz, 2017).

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo en las instituciones educativas del nivel secundario IE Jorge Chávez de Condorhuasi e IE Leoncio Prado de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021. La investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental descriptivo correlacional. La muestra fue no probabilística de 48 estudiantes. El cuestionario tuvo una validez por juicio de expertos favorable y confiabilidad para el cuestionario de Desempeño Docente (20 ítems) Alpha de Cronbach = 0.818, confiabilidad para el cuestionario de Calidad de Servicio Educativo (20 ítems) Alpha Cronbach= 0.813. Asimismo, el estudio tuvo en cuenta el método inductivo, deductivo, analítico, sintético y estadístico. Los resultados demuestran que la correlación entre la variable Desempeño Docente es directa y significativa (Rho de Spearman=0.933 Sig.= 0.000). Al mismo tiempo, en las dimensiones de la variable Desempeño Docente, la dimensión personal evidencian un nivel de logro 75.0% logrado; para la dimensión institucional el 37.5% en inicio; para la dimensión interpersonal el 89.6% en proceso y para la dimensión didáctica el 54.2% en proceso. Para las dimensiones de la variable la Calidad del Servicio Educativo, la dimensión desempeño administrativo un 77.1% en el nivel de logro regular; para la dimensión capacitación el 47.9 en regular; para la dimensión coordinación y participación administrativa el 62.5% en regular y para la dimensión infraestructura y equipamiento el 75.0% en el nivel logrado. Además, los resultados demuestran que para la variable Desempeño Docente tiene un nivel logrado en 16.7%, en proceso el 72.9% y en inicio el 10.4%. Para la variable la Calidad del Servicio Educativo el 14.6% en el nivel de logrado, en proceso el 70.8% y en inicio el 14.6%.

Palabras clave: Desempeño docente, calidad del servicio educativo, institución educativa.

ABSTRACT

The aim of this research was to determine the relationship between teacher performance and the quality of the educational service in the secondary level educational institutions: Jorge Chávez de Condorhuasi and Leoncio Prado de Pandalle, in the district of Pimpingos, Cutervo province, Cajamarca region, year 2021. The research is applied, with a quantitative approach and a non-experimental descriptive correlational design. The sample was a non-probabilistic sample of 48 students. The questionnaire had a favourable validity by expert judgement and reliability for the teaching performance questionnaire (20 items) Cronbach's Alpha = 0.818, reliability for the quality of educational service questionnaire (20 items) Cronbach's Alpha = 0.813. The study also took into account the inductive, deductive, analytical, synthetic and statistical method. The results show that the correlation between the variable teaching performance is direct and significant (Spearman's $Rho=0.933$ Sig.= 0.000). Also, in the dimensions of the teaching performance variable, the personal dimension shows a level of achievement of 75.0% achieved; for the institutional dimension, 37.5% at the beginning; for the interpersonal dimension, 89.6% in process; and for the didactic dimension, 54.2% in process. Similarly, for the dimensions of the quality of educational service variable, the administrative performance dimension has 77.1% in the regular level of achievement; for the training dimension 47.9% in regular; for the coordination and administrative participation dimension 62.5% in regular and for the infrastructure and equipment dimension 75.0% in the good level. Furthermore, the results show that for the teacher performance variable, 16.7% of teachers' performance is achieved, 72.9% is in progress and 10.4% is at the beginning. For the variable quality of educational service 14.6% at the good level, 70.8% at fair and 14.6% at poor.

Key words: Teaching performance, quality of educational service, educational institution.

INTRUDUCCIÓN

La investigación denominada “Relación entre Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo de las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, en este sentido la presente investigación ha sido planteada de la siguiente manera:

Capítulo I, sobre el problema de investigación en el centro poblado Condorhuasi y el caserío de Pandalle, del distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, específicamente en las I.EE Jorge Chávez y Leoncio Prado, respectivamente, luego de realizado un estudio exploratorio y debido a múltiples factores se evidencia un cuestionable desempeño docente y en consecuencia una baja calidad del servicio educativo. Por ello se propuso desarrollar la presente investigación enfocada a determinar finalmente la relación que existe entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en ambas instituciones educativas.

Capítulo II, se desarrolla el marco teórico y está relacionado con los antecedentes de la investigación, cuyos resultados han sido contrastados con los hallazgos del presente estudio; el marco epistemológico, se basa en la corriente epistemológica del positivismo; el marco teórico científico, considera las teorías que han sustentado a cada variable en estudio para explicar el problema identificado y la definición de algunos términos básicos que dan consistencia a la presente investigación.

Capítulo III, se desarrolla el aspecto metodológico con la descripción de las características contextuales de la investigación relacionado a las I.EE del centro poblado Condorhuasi y del caserío Pandalle; se formuló una hipótesis general y cuatro específicas; las variables de estudio fueron dos: el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo; la población y muestra estuvo conformada por 48 estudiantes, siendo cada uno de ellos la unidad de

análisis, los métodos de investigación que se utilizaron fueron deductivo-inductivo, analítico-sintético y estadístico; el tipo de investigación es no experimental; el diseño empleado en el estudio es correlacional; las técnicas e instrumentos de recolección de información se utilizó la encuesta y el cuestionario; y las técnicas utilizadas para el procesamiento y análisis de los datos, fue el coeficiente Rho de Spearman; la validez y la confiabilidad de los instrumentos para las variables se realizó a través del juicio de expertos y el coeficiente de Alpha de Cronbach.

Capítulo IV, está referido a los resultados y discusión. Para ello, se contrastó los resultados obtenidos con los antecedentes de investigación, de tal forma que nos permitió dar la respuesta a los objetivos propuestos y verificar las hipótesis de investigación, en la cual se conjeturaba que el desempeño docente se relacionaba positivamente con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario Jorge Chávez de Condorhuasi y Leoncio Prado de Pandalle, concluyendo la existencia de la relación entre las dos variables referidas y recomendando a las autoridades educativas pertinentes tomen en cuenta el presente estudio para una mejor la calidad educativa de nuestra juventud.

Capítulo V, se presenta la propuesta de mejora denominada: Mejorar el desempeño del docente como factor asociado a la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas Jorge Chávez de Condorhuasi y “Leoncio Prado” de Pandalle del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca. Asimismo, se da a conocer las conclusiones y sugerencias a las que se arribó en la presente investigación.

La parte final del presente trabajo incluye las referencias de los textos consultados, así como de las revistas científicas, páginas web consultadas, las cuales sirven de respaldo al presente estudio. Además, se presentan como apéndices y anexos los instrumentos de recolección de la información y la matriz de consistencia correspondiente para la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, el complejo tema de la educación y la calidad de la misma junto con el proceso educativo ha generado grandes preocupaciones interdisciplinarias en todos los ámbitos y niveles educativos. Así, el papel de las instituciones educativas y en especial del docente se hace relevante para verificar una educación es de calidad. Dicha verificación, a través de la evaluación, supone un sistema integral que contemple dos ámbitos: por un lado, el nivel estructural del sistema educativo y de la institución educativa y, por otro lado, los estudiantes, docentes, directivos, auxiliares y padres de familias que intervienen en él.

Una de estas preocupaciones se formalizó en EE.UU. en el libro de los autores English y Hill titulado Calidad total en la educación. La transformación de las escuelas en sitios de Aprendizaje, como una herramienta vital para rediseñar la educación en los EE.UU. Las razones tienen que ver con la pretensión de estos autores de romper con la antigua obsesión de la educación norteamericana por la competencia, la normalización y el fracaso escolar, y encarar la “calidad total” de la educación desde la creación de los llamados “sitios de aprendizaje”; con los que rescatan la producción pedagógica de pensadores notables como Dewey y Deming, orientándose siempre hacia el desarrollo personal del estudiante.

Dos de las variables importantes en el variopinto campo educativo, lo constituyen el desempeño docente y la calidad educativa, específicamente la calidad del servicio educativo en cada una de las instituciones educativas. Esto lo corroboran Martínez, Guevara y Valles (2016) al señalar “el desempeño docente y la calidad educativa han tenido un lugar de privilegio, especialmente por el papel que en todos los procesos de este tipo han tenido las comunidades científicas y académicas nacionales e internacionales”. Tanto desempeño docente como calidad educativa son considerados áreas de trabajo prioritarios en todos los

procesos evaluativos y en todos los contextos nacionales e internacionales, pues existe una necesidad mundial de aumentar, a nivel de discurso político mediático, la calidad y competitividad de estos componentes del trabajo educativo, sea por necesidad real interna o por marcar el paso en los objetivos de rentabilidad de las políticas educativas a mediano y largo plazo (UNESCO, 2019).

El concepto de calidad empleado en educación, es un concepto pleno de potencialidades debido a su carácter totalizante y multidimensional que permite aplicarlo a cualquiera de los componentes que constituyen el campo de esta ciencia: el caso del aprendizaje, desempeño docente, infraestructura educativa, servicio educativo, gestión educativa, etc. Parafraseando a Aguerrondo (1993) agregamos: la calidad educativa implica correcta toma de decisiones institucionales y la consecuente transformación educativa institucional.

En el Perú y por qué no también en los demás países de América Latina, la discusión acerca de la importancia de la calidad educativa es recurrente. En nuestro caso, lastimosamente esta concita altísima atención debido a su bajo nivel de calidad. Esta realidad ha motivado que los últimos gobiernos hayan diseñado y desarrollado una serie de planes y proyectos con la finalidad de mejorar los niveles de calidad de la educación. Otro elemento pedagógico e importante en la gestión institucional, por su rol fundamental, es el desempeño docente.

En la Institución Educativa del nivel secundario “Jorge Chávez” de Condorhuasi, para la verificación del desempeño de los docentes se utilizó instrumentos confiables de evaluación que permitirá promover la mejora de su práctica pedagógica lo que repercutirá en la mejora de la calidad de los aprendizajes de los estudiantes y consecuentemente en el logro de la calidad de la educación.

Para la Institución Educativa “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, respecto al desempeño docente, se necesita de la movilización de la capacitación profesional, disposición personal y responsabilidad social para articular relaciones significativas entre los componentes que impactan la formación de los educandos; participar en la gestión educativa; fortalecer una cultura institucional democrática e intervenir en el diseño, implementación y evaluación de políticas educativas locales y nacionales, para así promover en los estudiantes aprendizajes y desarrollo de competencias y habilidades para la vida.

Finalmente, y en correlato con lo anterior, en el distrito de Pimpingos de la provincia de Cutervo, específicamente en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” del centro poblado Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” del caserío Pandalle, luego de realizado un estudio exploratorio y debido a múltiples factores se evidencia un cuestionable desempeño docente, pues alto el número de profesores con limitaciones profesionales tanto en el manejo académico de su propia especialidad así como también en el aspecto pedagógico y didáctico.

Por todo ello, me he propuesto desarrollar la presente investigación enfocada en determinar la correlación que existe entre el Desempeño Docente como factor directamente asociado a la Calidad del Servicio Educativo en ambas instituciones del nivel secundaria.

2. Formulación del problema

2.1 Problema Principal.

¿Qué relación existe entre el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021?

2.2 Problemas Derivados.

¿Cuál es el nivel de logro para las dimensiones de la variable Desempeño Docente, en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021?

¿Cuál es la eficacia de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021?

¿Cuál es el nivel de logro de las variable Desempeño Docente y el nivel de logro de la variable Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021?

¿Cómo mejorar el Desempeño Docente y la Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021?

3. Justificación de la investigación

3.1 Justificación Teórica

La presente investigación permitirá actualizar y obtener nuevos conocimientos sobre la existencia de una relación ya sea significativa o no entre el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo; pues se ha observado que existen ciertos problemas y limitaciones en lo que se refiere al desempeño de los docentes y en términos generales en la calidad

educativa institucional. De otro lado, al finalizar esta investigación surgirán nuevas hipótesis para futuras investigaciones.

3.2 Justificación Práctica

Córdova (2017) determina: “Puede justificarse el estudio de manera práctica, sosteniendo que los resultados de la investigación servirán; entre otros, para ser tomados como antecedentes para otras investigaciones”. Por ello y Dios mediante al culminar este trabajo descriptivo - comparativo y con diseño correlacional, servirá como antecedente investigativo para otros niveles educativos y en otras instancias.

3.3 Justificación Metodológica

Córdova (2017) señala: “Puede justificarse el estudio metodológicamente, sosteniendo; entre otros, que los instrumentos válidos y confiables utilizados, pueden servir para realizar otros estudios” (p. 41). Así, la metodología que se va a emplear, servirá para orientar el desarrollo de otros estudios similares. Además, los instrumentos de recolección de datos utilizados, tuvieron que superar las pruebas de Validez y de Confiabilidad estadística para luego aplicarse en el trabajo de campo, luego de ello servirán para ejecutar trabajos investigativos de otro tipo y nivel.

4. Delimitación de la Investigación

4.1 Delimitación Epistemológica.

Según el Protocolo de la EPG-UNC, la delimitación epistemológica corresponde a señalar el Paradigma bajo el cual se realizará nuestra investigación. Siguiendo a Román (1989): " Un paradigma es un esquema explicativo básico que incluye supuestos teóricos generales, leyes y métodos utilizados por un grupo particular de científicos." Un paradigma es entendido como una manera de hacer ciencia, adoptada por la comunidad científica.

El paradigma bajo el cual se ubicará esta investigación es el Positivista o Racionalista (se impuso inicialmente en las Ciencias Naturales y más tarde en Educación, Derecho y otras Ciencias sociales), debido a que el objeto de estudio es observable, medible de manera empírica, se llevará a cabo la observación y medición de variables definidas operacionalmente como son el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en dos instituciones de secundaria, análisis de datos, prueba de hipótesis e inferencia estadística, con el ideal de obtener la objetividad máxima.

4.2 Delimitación Espacial.

Esta investigación se desarrollará en el centro poblado Condorhuasi y el caserío Pandalle del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, Región Cajamarca.

4.3 Delimitación Temporal.

La presente investigación se desarrolló en el periodo de junio del 2021 a febrero del año 2022.

4.4 Línea de investigación.

La línea de investigación en la que se enmarca el presente estudio es gestión de la calidad educativa y el eje temático correspondiente es la formación de competencias y calidad educativa.

5. Objetivos de la Investigación

5.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.

5.2 Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de logro de las dimensiones de la variable Desempeño Docente, en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.
- Determinar el nivel de logro de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Educativo, en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.
- Identificar el nivel de logro de la variable Desempeño Docente y el nivel de logro de la variable Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021
- Formular una propuesta del Desempeño Docente y la Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación

1.1 A nivel internacional

En el trabajo de investigación para optar el grado de maestría de Martínez, Guevara, & Valles, (2020) titulada: “El desempeño docente y la calidad educativa” que se desarrolló durante los ciclos escolares 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016 en la región centro sur del estado de Chihuahua, en el sector educativo 25, integrado por cinco zonas escolares que proporcionan sus servicios a los municipios de Meoqui, Julimes y Delicias. El estudio realizado es de corte mixto, de procedimiento secuencial comprensivo-correlacional. Algunos de los resultados es que los profesores consideran que la calidad educativa no solo depende de su desempeño docente, sino que existen cuatro factores (escuela, contexto, docente, gobierno) que necesitan trabajar de forma colaborativa. Además, que existe una correlación 0.578 entre los años de servicio del docente y el puntaje de sus alumnos en pruebas estandarizadas que repercuten en el maestro, pero no existe relación entre el desempeño docente y la calidad educativa desde el enfoque de inputs.

En el trabajo de investigación para optar el grado de maestría de Briones (2020) titulada: “Incidencia de la Calidad Educativa en el Desempeño Docente en procesos de gestión educativa” El objetivo general es determinar los factores que afectan la calidad de la educación mediante el análisis de los estándares de capacitación para introducir una solución práctica al problema. Los objetivos específicos: analizar de acuerdo con los estándares de efectividad de la enseñanza de acuerdo con la calidad de la educación, obteniendo información de aquellos que participan en la encuesta y el desarrollo de instrucciones para evaluar la efectividad de acuerdo con los estándares de la calidad de la

educación. La hipótesis presentada fue que, gracias a las instrucciones de evaluación, mejoraría el rendimiento docente de acuerdo con los estándares de la calidad de la educación en el departamento educativo de Honoria Méndez Zambrano.

En el ensayo de Escribano (2018) de título: “El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina” se ubica en los estudios actuales sobre calidad de la educación y, en este caso, la calidad asociada al desempeño docente, esta relación aparece contextualizada en América Latina. El propósito de este trabajo es afirmar la importancia y la ubicación del desempeño docente como un factor directo relacionado con la calidad de la educación. En otras palabras, América Latina no cumple con los objetivos básicos desde el punto de vista de la equidad y la justicia en el acceso a la educación. La calidad de la educación está relacionada con una serie de factores, especialmente los económicos, políticos, culturales, científicos y técnicos, el desempeño docente, un factor humano importante. Esto es indispensable dependiendo de la posición sostenible.

En el trabajo de investigación para optar el grado de doctor de Sandoval (2018) titulada: “Educación de calidad y desempeño docente”. Los intentos de mejorar la calidad de la educación en Chile se caracterizan por la voluntad de todos los involucrados en el sistema educativo, en generar mecanismos que permitan llevar a cabo estrategias que, efectivamente, ofrezcan reales oportunidades de mejoramiento y equidad. En este sentido, se destaca el histórico acuerdo tripartito entre Ministerio de Educación, Asociación de Municipalidades y Colegio de Profesores, por buscar la manera de mejorar el desempeño del profesorado, mediante la Evaluación de Desempeño Docente. Con ello, se diseña e implementar un sistema de Planes de Superación Profesional a partir de los deficientes resultados de dicha evaluación.

1.2 A nivel nacional

Lora, Loza & Mucha (2022) en su trabajo de investigación titulado: “Percepción del estudiante de secundaria sobre desempeño docente y calidad educativa en tiempos COVID-19, Puno-Perú”. La educación secundaria en países en vías de desarrollo ha sufrido cambios y transformaciones muy significativas con el COVID-19, pasando de ser una actividad presencial a virtual, sin mediar procesos de adaptación y/o acondicionamiento, lo que ha puesto en tela de juicio el desempeño docente y la calidad educativa en todos sus niveles. Desde esa perspectiva, el objetivo del artículo fue determinar la percepción que tiene el estudiante de secundaria de Instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno sobre el desempeño docente y la calidad educativa en tiempos COVID-19. Se recurrió al método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional, de corte transversal. La población fue de 919 estudiantes, seleccionándose una muestra de 189 alumnos. Los resultados evidencian que el desempeño docente fue bueno (69,70%), la calidad educativa regular (54,00%), que existe correlación moderada y significativa entre ambas variables, así como entre las dimensiones del desempeño docente: Personal, institucional, interpersonal, didáctica y valores con la calidad educativa. Se concluye que el estudiantado percibe que el docente contribuye con su desempeño a lograr la calidad educativa, orientándose a ayudar o facilitar sus aprendizajes, afianzar sus principios básicos de una vida digna, de respeto, derechos y deberes.

Torres (2022) para optar el grado de doctorado 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.

Cueto, Geraldo y Tito (2020) se evaluó la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, Lima. El estudio se realizó bajo la metodología cuantitativa de tipo descriptivo. Se evaluó la calidad del servicio educativo en 5 instituciones privadas de nivel secundaria, con una muestra de 209 participantes, entre alumnos, docentes y padres de familia; se aplicaron 3 cuestionarios, el primero, de 108 preguntas para estudiantes, el segundo, de 121 preguntas para docentes, y el tercero, de 83 preguntas para padres de familia. En conclusión, la calidad del servicio educativo en el nivel secundario y en la categoría de colegios particulares en el distrito de Chaclacayo se encuentra en un nivel medio, representado por 50.93%, según el promedio de percepciones del cliente externo (alumnos y padres de familia), como de los clientes internos (docentes).

En el trabajo de investigación de Palomino (2020) para optar el grado de doctorado, titulada: “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 ($Rho=0.797$, $p=0.000$).

Barzola (2020) en su tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa; titulada “El Desempeño Docente y la Calidad Educativa en la Institución Educativa Mariscal” La presente investigación estudió el problema ¿Cuál es la relación entre el desempeño docente y la calidad educativa de los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa Mariscal Antonio José de Sucre? La población de estudio estuvo conformada por 182 estudiantes. Se administraron dos cuestionarios, utilizando un diseño correlacional, a 116 estudiantes, mediante un muestreo probabilístico con afijación proporcional. Los resultados indican que existe una relación significativa entre la didáctica y la calidad educativa ($\rho = 0,719$; $p < 0,05$), la personalidad y la calidad educativa ($\rho = 0,845$; $p < 0,05$), la motivación y la calidad educativa ($\rho = 0,849$; $p < 0,05$), la orientación y la calidad educativa ($\rho = 0,748$; $p < 0,05$), los conocimientos y la calidad educativa ($\rho = 0,853$; $p < 0,05$), la evaluación y la calidad educativa ($\rho = 0,819$; $p < 0,05$). En conclusión, existe una relación significativa entre el desempeño docente y la calidad educativa en los estudiantes del nivel secundario en la Institución

Educativa Mariscal Antonio José de Sucre, porque los datos de la estadística descriptiva muestran porcentajes altos y la estadística inferencial, mediante el coeficiente rho de Spearman ($r = 0,795$) que tiene un valor de significancia de ($p < 0,05$). Palabras clave: Desempeño Docente, Calidad Educativa, Desarrollo Académico y Satisfacción Educativa. (Barzola, 2020)

En el trabajo de investigación de León (2019) para optar el grado de doctorado, tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño docente y calidad educativa, desde la percepción de 168 estudiantes de secundaria de la Institución Educativa N° 81608 “San José”, del distrito La Esperanza, 2019. Metodológicamente se planteó una investigación de tipo descriptiva-correlacional de diseño transversal, en donde se aplicaron dos inventarios valorativos: sobre el desempeño docente con 32 ítems (distribuidos en 5 dimensiones: personal, institucional, interpersonal, didáctica y valores) y; sobre la calidad educativa con 27 ítems. Ambos inventarios desarrollados bajo la perspectiva de la teoría socio-educativa de la complejidad en la que confluyen principalmente las teorías del estructural-funcionalismo, del capital humano y, la teoría del empirismo metodológico, fueron validados por 6 Jueces Expertos alcanzando 100% de concordancia. También se sometieron a prueba piloto en una población de 20 estudiantes alcanzando coeficientes Alfa de Cronbach mayores a 0,900. Como resultado de obtuvo que en mayor proporción el desempeño docente fue percibido como Bueno (62,5%) y la calidad educativa como Regular (55,4%); la dimensión personal del desempeño docente fue percibida como Buena (62,5%); la dimensión institucional Buena (75,0%); la dimensión interpersonal Buena (73,2%); la dimensión didáctica Buena (56,5%) y; la dimensión de valores del desempeño docente como Buena (64,3%). Se concluye que el desempeño docente a nivel general y todas sus dimensiones (personal,

institucional, interpersonal, didáctica y valores), se relacionan significativamente ($p < 0,05$) con la calidad educativa.

Para Gonzales (2019) en su tesis titulada: Relación entre el desempeño docente y calidad educativa en las facultades de las Universidad para el desarrollo Andino - UDEA LIRCAY- Huancavelica. Para optar el grado de maestro. La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el desempeño docente y la calidad educativa en las facultades de Ciencias e Ingeniería, y Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad para el Desarrollo Andino (UDEA) de Huancavelica. Para lograr el objetivo mencionado se utilizó un diseño de investigación no experimental-transversal y un enfoque cuantitativo; además de un alcance correlacional y explicativo. Para la recolección de datos se diseñó y validó dos instrumentos, los cuales permitieron medir el desempeño docente y observar la calidad educativa de cada escuela profesional de las facultades de la UDEA. En cuanto a la muestra, se siguió el tipo probabilístico para determinar la cantidad de estudiantes a los que se les aplicaría los instrumentos. Los datos arrojados se analizaron y se obtuvo los resultados, los cuales permitieron determinar que existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis principal de investigación; es decir, que el desempeño docente se relaciona significativamente al 5% con la calidad educativa de las facultades de Ciencias e Ingeniería y Humanidades y Ciencias Sociales de la UDEA 2019.

Según Poma (2023) en su tesis titulada: El nivel del desempeño docente y la valoración de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC – Pasco, para optar el grado de maestro. planteó como objetivo establecer el grado de relación que existe entre el nivel de desempeño docente y el valor de la calidad del servicio educativo. La metodología fue de nivel descriptivo correlacional y con diseño correlacional lineal. La

muestra de estudio fueron 79 estudiantes de todos los semestres del programa de estudios a quienes se aplicó una encuesta. Del estudio se concluye que existe una correlación positiva alta entre el nivel del desempeño docente y la calidad del servicio educativo que los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC-Pasco, calificaron en su mayoría de buena (por la frecuencia constante con que se evidenciaban las situaciones que median los ítems). Después de procesar la encuesta se observa que existe una correlación positiva muy alta $r = 0.811$ según la escala de correlación de Pearson, lo que evidencia la relación directa entre las variables del estudio. La encuesta en su procesamiento individual demostró que los estudiantes aprecian el desempeño docente y la calidad del servicio educativo que brinda la Escuela. La prueba de Hipótesis indica que la t_c : 4.105 es mayor que la teórica: 3.962 en más de un 95% de certeza (nivel de significancia $\alpha = 0.0001$) lo que permitió rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a).

1.3 A nivel regional

Según Silva (2019) en su tesis titulada: Acompañamiento pedagógico y su relación con el desempeño docente en la red educativa “Erasmus Lorenzo Flores Monsalve” – Cutero, 2016. Para optar el Grado de Maestro. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el acompañamiento pedagógico y el desempeño de los docentes de las instituciones que conforman la Red Educativa “Erasmus Lorenzo Flores Monsalve”. La hipótesis planteada fue “el acompañamiento pedagógico se relaciona significativamente con el desempeño de los docentes de las Instituciones Educativas que conforman la Educativa “Erasmus Lorenzo Flores Monsalve”, Cutervo, 2014. El tipo de investigación es descriptiva con diseño correlacional. Se trabajó con una población y muestra constituida por 33 docentes que conforman la Red Educativa. Para la recolección de la información se utilizó la ficha de observación tanto para la variable 01

(acompañamiento pedagógico) como para la variable 2 (desempeño docente). Los resultados de la investigación demuestran que existe una relación significativa ($r=0.791104$) entre el acompañamiento pedagógico y el desempeño docente. En cuanto a los resultados por dimensiones de la variable “acompañamiento pedagógico”, se concluye que existe significatividad en la planificación, ejecución y evaluación, debido a que se brinda un soporte técnico y pedagógico efectivo.

2. Marco epistemológico

El presente proyecto de investigación se ubica en el *Paradigma Positivista* o conocido también como racionalista. La posición epistemológica central del Positivismo es que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera exacta, precisa por el sujeto cognoscente mediante procesos de verificación y experimentación y en donde el análisis y procesamiento de datos se realiza utilizando la estadística como método que garantiza la medición de los datos, el cual influye en el *Enfoque Cuantitativo*, “ella surge de una observación o experiencia (NO) personal, se postulan hipótesis libres de prejuicios describiendo un determinado acontecimiento de las cosas en un espacio-tiempo determinado y hace uso tanto de la Matemática como de la Estadística para afirmar o rechazar la hipótesis” (Landeros, Salazar y Cruz-Quevedo, 2009).

3. Marco teórico-científico

Teoría de la educación

La Teoría de la Educación estudia la intervención pedagógica general. Ése sería su objeto fundamental de indagación. Así, se podría entender como teoría sustantiva global del proceso educativo general, cuya tarea es la descripción, interpretación, explicación y comprensión del fenómeno educativo, del hecho y del proceso educativo. Ello supone

integrar los conocimientos necesarios para fundamentar la acción educativa —que se convertirá en pedagógica—. La construcción de una estructura interpretativa del proceso educativo permitirá la génesis de «teorías sustantivas parciales», que atienden a dimensiones específicas: Didácticas, de Orientación, de Pedagogía Social, etc., y las correspondientes derivaciones de tecnologías educativas específicas. (Gargallo, 2022)

Son las siguientes:

- a) Corriente marginal del conocimiento de la educación
- b) Corriente subalternada del conocimiento de la educación
- c) Corriente autónoma del conocimiento de la educación.

Todas estas corrientes generan conocimiento de educación, pero de forma distinta en su origen y fundamentación y se distinguen básicamente por el tipo de respuesta a los siguientes criterios según:

- a) La consideración de la educación como objeto de estudio.
- b) El conocimiento que debe obtenerse para saber educación.
- c) El modo de resolver el acto de intervención.
- d) La posibilidad de construir ciencia de la educación.

Cada corriente mantiene un modo distinto de entender el conocimiento de la educación. Las tres corrientes son modos legítimos de abordar la educación. Y sus conocimientos de educación no son, en absoluto, despreciables (Sáez, 2016)

Teoría de la educación como disciplina académica

Según Gargallo (2022), Esto debe basarse en la información disponible sobre el estudiante. El conocimiento actual sobre el hombre es fundamental: su educabilidad, los límites de la educación, sus fundamentos bioantropológicos, el funcionamiento del cerebro y la mente humana, el hombre y su libertad. Son cosas que existen desde la teoría de la educación, gracias al aporte de la filosofía de la educación, la antropología

pedagógica, la biología de la educación y la neurociencia, la educación es un importante objeto de conocimiento que posibilita la creación de una forma de pensar pedagógica.

Según Sáez (2016), Las principales áreas de contenido de la disciplina académica material de la teoría de la educación. Al determinar la materia, es importante recordar algunos matices, como la calificación del docente, el lugar del departamento en la organización curricular, el tiempo de estudio, las presiones institucionales que hicieron posible la disciplina. La teoría de la educación es la materia que está en cada plan de estudios. Se trata de factores contingentes que en ocasiones son muy diferentes de los criterios ontológicos y epistemológicos utilizados en la investigación científica. Vale recordar que la racionalidad administrativa y la racionalidad epistemológica no van juntas y en muchos casos van juntas para armonizar ramas científicas, departamentos de promoción de la ciencia y campos educativos de las universidades.

Teoría de la educación e investigación

Una Teoría de la Educación científico-tecnológica adquiere sentido vinculada a la dimensión teleológica y axiológica de la educación y la reflexión sobre la misma le es irrenunciable. La Teoría de la Educación, como teoría científico-tecnológica de la acción educativa, pretende fundamentalmente la optimización de dicha acción, convertida así en pedagógica, de cara a conseguir los fines o patrones propuestos. La preocupación de esta corriente es entender la educación como objeto de estudio específico, creando un sistema científico de la educación para elaborar el saber que constituye la Pedagogía. (Gargallo, 2022)

En el desempeño docente de instituciones educativas de nivel secundario se aplica la educación como disciplina académica, fundamentalmente la intervención del profesor con la intervención de la gestión administrativa en favor de la enseñanza aprendizaje de los estudiantes, iniciando un circuito de mejora de la calidad.

La Teoría de Ausubel, Piaget y Vygotsky en EBR

La teoría de la educación de Ausubel, Piaget y Vygotsky son enfoques teóricos importantes en el campo de la psicología educativa. Estas teorías se pueden relacionar con la calidad de Deming en el contexto de la mejora continua de la enseñanza y el aprendizaje. (Sáez, 2016)

Vygotsky se centra en la importancia del entorno social y cultural en el aprendizaje. El intelectual ruso enfatiza el papel de la interacción entre el estudiante y los demás, y cómo esto influye en el desarrollo de habilidades cognitivas superiores. En términos de calidad de Deming, esto se relaciona con promover un ambiente de aprendizaje colaborativo, donde los estudiantes puedan interactuar y aprender unos de otros, y donde se fomente la participación activa y el apoyo mutuo. (Gargallo, 2022).

La teoría de Piaget se centra en el desarrollo cognitivo del niño y cómo construyen su conocimiento a través de la interacción con su entorno. Esta teoría destaca la importancia del juego y la exploración activa para el aprendizaje. En relación con la calidad de Deming, esto implica fomentar un ambiente de aprendizaje que promueva la experimentación y el descubrimiento, y que permita a los estudiantes aprender a través de la interacción con su entorno. (Gargallo, 2022)

En resumen, al combinar las teorías de Ausubel, Piaget y Vygotsky con la calidad de Deming, se busca crear un ambiente educativo que promueva el aprendizaje significativo (Ausubel), la exploración activa, la interacción social y la mejora continua en la enseñanza y el aprendizaje.

3.1 Desempeño Docente: enfoques teóricos

Teoría “X” e “Y” de Douglas Mc Gregor.

El doctor Douglas Mc Gregor (1960) es uno de los personajes más representativos e influyentes de todos los tiempos como uno de los pioneros de las

teorías organizacionales, la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Señala que las organizaciones funcionan sobre la base de los supuestos que tienen los administradores respecto al comportamiento humano del personal a su cargo y teniendo en cuenta esos supuestos, se elige una forma como relacionarse con ellos, de dirigirlos, de esperar resultados. Sin embargo, una premisa importante es el estilo de administrar (depende de la personalidad del que dirige).

Tanto en lo personal como en lo laboral, uno de los aspectos que cada día incrementa su relación con el desarrollo de la vida de los seres humanos es la motivación. Y al respecto mucho le debe a McGregor, aún sin darnos cuenta de ello. Es muy importante que el administrador, en este caso el docente o directivo, propicie un clima laboral que se cimente sobre el valor del respeto y que a través de su estilo de liderazgo transmita integridad y coherencia en cada decisión y actitud.

El doctor McGregor define los estilos de dirección en función de cuál sea la concepción que se asuma del hombre, así pues a través de la teoría “X” e “Y” se señala la existencia de dos estilos de dirección: Teoría X: Aquí el trabajador (docente o directivo) se esfuerza por conseguir los objetivos de la empresa (institución educativa) solo cuando son coaccionados, amenazados con sanciones y sobre cuando recae sobre ellos un control permanente, son escasamente positivos al trabajo, consideran al trabajo una carga que tratan de evitarla siempre que le sea posible, es decir la consideran una aversión, no les gusta asumir responsabilidades, prefieren ser dirigidos. Su única motivación es el dinero y que todo lo hacen exclusivamente por él.

Según Juan Martín (2017), Características y fundamentos de la Teoría X: La Teoría X se basa en un modelo de gestión y pensamiento anticuado, dado que consiste en la presunción y mediocridad de las masas y su deliberada motivación al ocio, con lo cual el trabajo es visto como un castigo y, para la empresa, este es un problema

grave, que dificulta la productividad. Es necesario fomentar la motivación y superación. Las principales características de la Teoría X son:

- ✓ El disgusto del ser humano por el trabajo como una característica innata y la aversión por realizar las labores que se solicitan.
- ✓ Es necesario adoptar medidas más duras, como los castigos y las amenazas, con el objetivo de cumplir las solicitudes de la organización.
- ✓ El empleado es fundamentalmente egocéntrico y sus objetivos personales son contrarios a los objetivos de la organización.
- ✓ La administración es la única responsable por manejar los recursos de la empresa y su principal meta son los logros económicos.
- ✓ Los empleados prefieren ser sumisos y no quieren hacerse cargo de tomar decisiones o tener responsabilidades. Además de no tener ambiciones, no tienen deseos de crecimiento laboral y es preferible que sean dirigidos, puesto que sus únicos deseos se concentran en tener seguridad en el ambiente de trabajo. (Juan Martín, 2017)

Según Juan Martín (2017), Características y fundamentos de la Teoría Y: En la Teoría Y, los administradores piensan que sus empleados consideran el trabajo como una fuente de motivación y satisfacción diaria. Por eso, no hay dificultades en alcanzar los objetivos de la organización y tampoco existe el desgaste en cumplir plazos y alcanzar metas, ya que el trabajo es desarrollado con placer y satisfacción. Los funcionarios no se sienten obligados o presionados en su ambiente de trabajo, sino todo lo contrario: los funcionarios se sienten parte importante para el crecimiento de la empresa. Los supuestos que fundamentan la teoría son:

- ✓ El esfuerzo físico o mental en el ámbito laboral es considerado algo muy natural y que puede ser comparado con un juego placentero o momento de descanso.

- ✓ El control, el castigo o la sumisión no son los medios utilizados para fomentar el rendimiento de los empleados. Los funcionarios demuestran actitudes de autocontrol y autodirección, por lo que son capaces de cumplir con los objetivos a los que se comprometen.
- ✓ El grado de compromiso con los objetivos y metas alcanzadas es equivalente a la recompensa por realizar determinado trabajo. Por consiguiente, los funcionarios se sienten motivados a superar sus metas dentro del ambiente laboral, dado que saben que pueden obtener más logros, según el tipo y la calidad del trabajo realizado.
- ✓ En este tipo de ambiente, los funcionarios no solamente entienden las responsabilidades, sino que empiezan a buscarlas. Esperan mejorar su rendimiento y destacar en la empresa.
- ✓ La facilidad de crear, imaginar y pensar dentro de la empresa es estimulada por un ambiente en el que es posible ejercer y explotar todas las habilidades del empleado. Este tiene total libertad de pensamiento y desarrollo de sus ideas, lo que solo favorece a la organización. (Juan Martín, 2017)

La postura de Douglas Mc Gregor está relacionada al comportamiento humano, es decir el ver al docente y al estudiante como personas, por lo que son pertinentes los aportes de su Teoría X e Y. De acuerdo a lo que este autor plantea en torno a la motivación del estudiante, se comprende la importancia de la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje, en donde se enfatizan las relaciones interpersonales, en un clima de respeto, equidad, aceptación, solidaridad y empatía, puesto que se sabe que una buena disposición y actitud para el aprendizaje es más efectiva que la disciplina y la simple transmisión de conocimientos.

La teoría X, se basa en que el desempeño docente es necesario que sea dirigido, amenazado y obligado, para que puedan cumplir de una manera adecuada con sus labores de trabajo, la Y es todo lo contrario, se basa en la postura de respecto a la motivación humana, la cual propone que el desempeño docente es tan natural como el juego, o sea que los docentes desean tener responsabilidades y oportunidades que los motiven para usar su capacidad intelectual y desarrollar su creatividad en la satisfacción de sus necesidades y de auto realización.

Teoría de la Equidad

Como su nombre lo indica básicamente sostiene que está relacionada a la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe: justo o injusto. Esto se refleja para Klingner y Nabaladian (2002) en:

En la lealtad, en expresiones de buena voluntad y en una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización. Aunque la teoría es clara, la dificultad estriba en que muchas veces esta percepción está más vinculada a un estado mental basado en juicios subjetivos. No obstante, significa que la imparcialidad y el buen trato, son elementos fundamentales, apareciendo con igual peso la buena comunicación entre el directivo y los subordinados. Esta equidad está constituida por dos aspectos:

- a) El rendimiento.
- b) La equiparación con otros.

En el primer caso es la comparación de su aporte o rendimiento con su trabajo y la retribución que recibe en relación con otras personas.

La presente teoría se basa en la relación que existe entre los altos mandos y sus colaboradores, que debe de tener una igualdad para todos en general. De esta manera, esta teoría conecta perfectamente con la labor educativa que se realiza cada día en las

instituciones educativas en las cuales se fomenta la equidad de oportunidades, equidad en derechos y el buen trato entre todos los miembros de una comunidad educativa.

Teoría de las expectativas

De acuerdo a Klingner y Nabaladian (2002) esta teoría se centra: en los sentimientos de satisfacción de los empleados, que de este modo irradia un mejor desempeño laboral con respecto a otros. Son tres los factores identificados:

- a) El alcance que un empleado cree que puede tener al realizar el trabajo al nivel esperado.
- b) La evaluación del empleado con el consecuente reconocimiento mediante gratificaciones o sanciones como resultado de que se alcance o no el nivel esperado en el desempeño.
- c) La importancia que el empleado concede a estas gratificaciones o sanciones.

Es indudable que esta teoría nos permite comprender muchas de las reacciones positivas o negativas en el desempeño del trabajador, ya que como ser humano también tiene expectativas y metas. Es por eso que, los docentes de las instituciones educativas “Jorge Chávez” y “Leoncio Prado”, presentan estos factores para sus expectativas de una manera positiva mediante los dominios, competencias y desempeños de los mismos.

Desempeño Docente

El desempeño docente como actividad educativa es un proceso complejo desarrollado en escenarios únicos, llena de conflictos que requiere capacidades académicas, sociales, espirituales y éticas para llevarlo a cabo de manera óptima.

Para las instituciones nacionales e internacionales como el Ministerio de Educación del Perú y la UNESCO, el desempeño docente es conjunto de actividades,

interacciones, relaciones que conforman el campo de trabajo, en ciertas condiciones institucionales y socio-históricas.

Sin embargo, señalan que es importante para la sociedad y el docente saber que forman parte de una compleja red de actividades y relaciones de enseñanza-aprendizajes y otras actividades que son simultáneas, variadas, numerosas, impredecibles e inmediatas y, están condicionadas por medios sociales e institucionales y por historias personales y sociales. La visión de la profesión docente en la que se basa el Marco de Buen Desempeño Docente se enmarca en esta segunda opción, la que evidencia y reconoce a la docencia como un quehacer complejo.

Competencias de la profesión docente.

- El docente afirma su identidad profesional en el trabajo cotidiano.
- El tratamiento del vínculo entre el docente y los estudiantes es fundamental.
- Corresponde al docente compartir la visión y misión institucionales, apropiándose de sus valores e ideario.
- La identidad profesional de los docentes se construye, en gran medida, en los espacios sociales y laborales que ella promueve.
- El docente atiende a diversos grupos de estudiantes y se hace responsable por cada uno de ellos, toma decisiones y selecciona estrategias que aplica con arreglo a la misión de la escuela y a los fines del sistema educativo nacional.
- El fundamento ético de la profesión docente incluye el respeto de los derechos y la dignidad de las niñas, niños y adolescentes.
- La complejidad del ejercicio docente demanda una visión de la diversidad que reconozca la pluralidad étnica, lingüística, cultural y biológica que caracteriza a nuestro país, y pensar en la manera cómo la escuela puede canalizar sus aportes hacia la construcción de sociedades más democráticas.

- El docente ejerce la enseñanza prestando un servicio público cuyos principales beneficiarios son sus estudiantes.
- En esta dimensión resulta importante que el docente rechace las prácticas de corrupción, discriminación, violencia y terrorismo, y que se constituya más bien en un referente de conductas y actitudes éticas en su entorno social.

Dominios y competencias que debe promover el docente.

- Un docente que conoce a sus alumnos, sabe cómo aprende y lo que deben de aprender.
- Un docente que organiza, evalúa el trabajo educativo y realiza una intervención didáctica pertinente.
- Un docente que se reconoce como profesional, que mejora continuamente para apoyar a los alumnos en sus aprendizajes.
- Un docente que asume las responsabilidades legales y éticas inherentes a su profesión para el bienestar de los alumnos.
- Un docente que participa en el funcionamiento eficaz de la escuela y fomenta su vínculo con la comunidad para asegurar que todos los alumnos concluyan con éxito su escolaridad.

3.2 Calidad del Servicio Educativo: enfoques teóricos

EL MINEDU promulgó los lineamientos que establecen las condiciones básicas para la provisión de servicios educativos de Educación Básica, a través de la Resolución Ministerial N° 263-2021, y ella contempla los enfoques para la prestación del servicio público y privado de servicios de educación:

La calidad es una exigencia vigente a nivel mundial en el área de la educación, constituye un indicador fundamental puesto que las instituciones educativas están sujetas

a proporcionar un servicio de excelencia, por tanto, necesitan establecer modelos de gestión que le permitan alcanzar dichos niveles.

Teoría de la Calidad Total

Edward Deming

Para Cervantes (2014), la teoría de Demming se fundamenta en la investigación documental descriptiva-explicativa de revisión bibliográfica de artículos y textos afines. En el campo de la educación es importante conocer el origen del término y las raíces de su desarrollo. Los procesos de calidad se originaron en Japón específicamente en el campo de los negocios y luego se extendieron a otros servicios sociales como la educación, donde comenzó con la introducción de nuevas técnicas de prevención de errores que se enfocan en el control de calidad durante el proceso y no después del proceso, formando el término. calidad total. La evaluación sistemática del proceso de calidad de la educación permite mejorar de manera integral la competitividad de las organizaciones, productos y servicios, mejorando constantemente la calidad y aumentando la rentabilidad de la organización.

Según, Cervantes (2014), la contribución más importante del Dr. Deming fueron sus famosos Principios de Transformación del Liderazgo Organizacional, que juntos pueden verse como una teoría o una filosofía que nos permite entender cómo funcionan las cosas y qué necesita una organización para tener éxito. Estos principios ayudan a evaluar o autoevaluar la gestión de cualquier organización de productos o servicios: así como a determinar si está haciendo lo correcto para seguir haciendo negocios, proteger a los inversores y preservar los puestos de trabajo.

Cervantes (2014) trasmite los principios para transformar la gestión de las organizaciones, para esto mencionamos los más importantes dirigidos a una institución educativa:

1. Crear constancia de mejorar el servicio educativo, con el objetivo de ser competitivos, permanecer en el rubro, proporcionando puestos de trabajo a los docentes capacitados para su labor con calidad.
2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los directivos, docentes y estudiantes.
3. Mejorar el proceso e incluir calidad educativa en el servicio desde el comienzo.
4. Terminar con la práctica de convocar a los docentes poco calificados.
5. Establecer entrenamiento dentro del trabajo educativo (capacitación).
6. Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo de la supervisión debería ser ayudar a la dirección, docentes y estudiantes a realizar su función.

La filosofía de Deming se centra en la mejora continua en la calidad de los productos y servicios reduciendo la incertidumbre y la variabilidad en los procesos de diseño, manufactura, servicio, bajo el liderazgo de los directores. además, afirmaba que una calidad más alta lleva a una mayor productividad que, a su vez, da lugar a una fuerza competitiva a largo plazo en la teoría de la "reacción en cadena" de Deming afirma que las mejoras de la calidad producen costos más bajos por que el resultado es menos reproceso, menos errores, menos demoras, y mejor uso del tiempo y el material. (Cervantes, 2014, p. 11).

Análisis y discusión

La teoría de la educación se puede relacionar con la calidad de Deming a través de varios conceptos clave. En primer lugar, la teoría de la educación se centra en proporcionar una educación de calidad a los estudiantes, asegurando que adquieran los conocimientos y habilidades necesarios para tener éxito en la vida. La calidad de

Deming, por otro lado, se enfoca en la mejora continua y la eliminación de defectos en los procesos. Aplicando la filosofía de Deming a la educación, podemos ver que se trata de un enfoque sistemático para mejorar la calidad. Esto implica identificar áreas de mejora, establecer metas claras, recopilar datos sobre el rendimiento de los estudiantes, analizar los resultados y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. Al aplicar los principios de Deming en el ámbito educativo, las instituciones pueden trabajar para mejorar constantemente sus procesos de enseñanza y aprendizaje. Esto incluye brindar retroalimentación constante a los estudiantes, fomentar la participación activa en el aula, promover un ambiente de aprendizaje colaborativo y utilizar datos para tomar decisiones informadas.

En resumen, al combinar la teoría de la educación con la calidad de Deming, se busca garantizar que los estudiantes reciban una educación de alta calidad y que las instituciones educativas estén comprometidas con la mejora continua.

Kaoru Ishikawa

La mayor contribución de Ishikawa fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general. A nivel técnico su trabajo enfatizó la buena recolección de datos y elaborar una buena presentación, también utilizó los diagramas de Pareto para priorizar las mejorías de calidad, también que los diagramas de Ishikawa, diagramas de Pescado o diagramas de Causa y Efecto. (Padilla, 2019)

Establece que los diagramas de causa y efecto como herramienta para asistir los grupos de trabajo que se dedican a mejorar la calidad. Cree que la comunicación abierta es fundamental para desarrollar dichos diagramas. Estos diagramas resultan útiles para encontrar, ordenar y documentar las causas de la variación de calidad en producción. (Padilla, 2019)

La filosofía de Ishikawa se resume en:

- 1 La calidad empieza y termina con educación.
- 2 El primer paso en calidad es conocer las necesidades de los clientes.
- 3 El estado ideal del Control de Calidad es cuando la inspección ya no es necesaria.
- 4 Es necesario remover las raíces y no los síntomas de los problemas.
- 5 El control de calidad es responsabilidad de toda la organización.
- 6 No se deben confundir los medios con los objetivos.
- 7 Se debe poner en primer lugar la calidad, los beneficios financieros vendrán como consecuencia.
- 8 La Mercadotecnia es la entrada y éxito de la calidad
- 9 La Alta Administración no debe mostrar resentimientos cuando los hechos son presentados por sus subordinados.
- 10 El 95% de los problemas de la compañía pueden ser resueltos con las 7 herramientas para el control de la calidad.
- 11 Los datos sin dispersión son falsos.

En síntesis, el Control de Calidad por Ishikawa es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un servicio educativo de calidad que sea el más sostenible, más útil y siempre satisfactorio para el estudiante y padre de familia.

Teoría general de sistemas en la calidad educativa

Para comprender la naturaleza general de la teoría de sistemas, se debe conocer la naturaleza conceptual del sistema. Un sistema es un conjunto de elementos adecuadamente relacionados, estructurados y organizados de una entidad particular. Así la vida es un sistema de sistemas, no sólo porque un organismo es un sistema de órganos, que es un sistema de moléculas, que es un sistema de átomos, sino también

porque un ser vivo es un sistema individual que participa de un sistema reproductivo, ambos participan de un ecosistema que forma parte de la biosfera” (Morín, 2001, p. 99). Esto significa que, para crear un sistema, debemos ser capaces de identificar las partes que lo componen, y debe haber una relación entre ellas de tal manera que cambiando una cambie las otras, dando como resultado patrones de comportamiento predecibles.

La teoría general de sistemas es una metodología que tiene como objetivo estudiar el sistema como un todo, integrado, a partir de sus componentes, y mediante el análisis de sus relaciones entre sí y la aplicación de estrategias científicas, conduce a la comprensión de la globalización y las generalizaciones. (Bertalanffy, 1962). Esta teoría permite basar los procesos de una organización educativa en sus entradas y salidas, y la retroalimentación es fundamental.

En este contexto, la teoría general de sistemas se convierte en el estudio multidisciplinario de los sistemas en general. Su objetivo es explorar los principios que se aplican a los sistemas en todos los niveles en todos los campos de estudio. La calidad de un sistema educativo es por tanto la calidad que surge de la combinación de las dimensiones de eficiencia, eficacia, trascendencia, idoneidad y equidad, donde los procesos de gestión educativa se alinean con los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

En este contexto, la teoría general de sistemas se convierte en el estudio multidisciplinario de los sistemas en general. Su objetivo es explorar los principios que se aplican a los sistemas en todos los niveles en todos los campos de estudio. La calidad de un sistema educativo es por tanto la calidad que surge de la combinación de las dimensiones de eficiencia, eficacia, trascendencia, idoneidad y equidad, donde los

procesos de gestión educativa se alinean con los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

Enfoque de gestión de la descentralización educativa

De acuerdo con el artículo 188 de la Constitución Política del Perú, la descentralización es una forma de organización democrática y constituye una política permanente del Estado, de carácter obligatorio cuyo objetivo es el desarrollo integral del país.

En el marco de lo dispuesto en nuestra Carta Magna, el Estado peruano promueve la descentralización bajo los criterios de transferencia de competencias sectoriales y el enfoque basado en la gestión descentralizada de los servicios públicos.

En el marco de la política de descentralización, la gestión descentralizada de la educación es una gestión articulada, complementaria y coordinada entre los tres niveles de gobierno para proveer servicios educativos de calidad a todos los estudiantes del territorio peruano, tomando en cuenta la diversidad de los diferentes territorios del país en el marco de la unidad del sistema educativo.

Así, el enfoque de la gestión educativa descentralizada busca lograr que la prestación del servicio educativo sea de calidad, oportuna, contextualizada a las necesidades y a las características particulares de los estudiantes, y alineado a la política educativa nacional.

Asimismo, considera la participación de la ciudadanía, la atención de sus demandas y de los desafíos territoriales con el fin de impedir toda forma de exclusión y discriminación entre la población más vulnerable y, así, propiciar la igualdad de oportunidades de acceso a la educación para todos.

Sin embargo, los resultados no solo están orientados al cumplimiento de actividades o de la entrega de bienes y servicios, sino en cómo mejorar los aprendizajes y cerrar brechas.

Todo ello, partiendo del análisis de las necesidades de los estudiantes, el potencial y las oportunidades de aprendizaje de la población y el territorio bajo una perspectiva intercultural e inclusiva, con una mirada hacia lo global.

Enfoque de derechos humanos

Enfoque de la Educación Inclusiva La educación inclusiva es un derecho de toda persona, en la que las niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores acceden a una educación con calidad y equidad y, en cuyo proceso de formación integral, se reconoce y valora su diversidad. Los servicios educativos son flexibles y garantizan condiciones de asequibilidad, accesibilidad, adaptabilidad y aceptabilidad, con miras a incluir a todas y todos, reconociendo que las situaciones de discriminación, exclusión y violencia están en el sistema y no en las características de las personas.

3.3 Definición Conceptual

Calidad de educación

La ley General de Educación, Ley Nro. 28044, en su artículo 13 definen a la calidad de la educación como el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Así mismo se especifica que la calidad del servicio educativo está relacionado a los siguientes factores:

- a) Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.

- b) Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.
- c) Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.
- d) Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.
- e) Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f) Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.
- g) Investigación e innovación educativas.
- h) Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

Satisfacción educativa

La satisfacción educativa, deriva de la Calidad del Servicio Educativo. En esta investigación se medirá la satisfacción educativa a través del: desempeño administrativo, capacitación, coordinación y participación administrativa e infraestructura y equipamiento. En la conceptualización de la satisfacción educativa no podemos dejar de mencionar lo que entienden por satisfacción del cliente o usuario algunos investigadores o modelos de calidad.

La calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios

Morales, V. y Hernández, A. (2004), en un artículo acerca de la calidad de servicio, señalan que: “Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio”. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente.

Por otro lado, Rodríguez (2005), plantea que “calidad significa satisfacer necesidades y expectativas de los clientes”. Pero al mismo tiempo, considera que, también supone reducir costos y mejorar continuamente los procesos, ajustándolos permanentemente a las exigencias de la sociedad es, por tanto, eficacia y eficiencia. Eficacia en tanto que el resultado de los procesos llevados a cabo en una institución pública tiene un impacto real en dichas necesidades y expectativas; y eficiencia en cuanto mejora la relación recursos empleados - resultados obtenidos, reduciendo los costos necesarios para el funcionamiento de la organización.

Actualmente se dice que la calidad se alcanza con base en la satisfacción de las necesidades de los clientes, así como de sus expectativas, con productos y servicios competitivos. La calidad consolida y la confianza lograda del cliente está asegurado su fidelidad. Otras conclusiones categóricas que se desprenden de su artículo científico son las siguientes:

-Un cliente al que no le satisface su primera experiencia es, casi siempre, un cliente perdido. - En materia de servicios, la calidad, o es total o no existe.

-La satisfacción del cliente es, probablemente, el componente más importante para el éxito duradero de cualquier empresa. -Las necesidades suelen ser fácilmente explícitas y objetivas; con frecuencia se refieren a las prestaciones funcionales del producto, a su calidad y a su precio. -Las expectativas, por su propia naturaleza, son básicamente subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad. -Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto de los demás.

-Sólo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado.

3.4 Definición de Términos Básicos

- **Desempeño** viene a ser el grado de desenvolvimiento que una entidad cualquiera o persona tiene con respecto a un fin esperado. Así, por ejemplo, un trabajador, docente o estudiante puede tener buen o mal desempeño en función de su laboriosidad. (Díaz, 2017).
- **Desempeño Docente** es el conjunto de acciones específicas que realiza el docente en el centro escolar como experto en el campo de la planificación, organización, conducción y evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje dando evidencia de sus competencias profesionales. (Flores, 2017)
- **La calidad de manera general**, en educación se entiende la calidad como el conjunto de características de un producto o servicio que tiene la cualidad de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. La calidad se fundamenta en la mejora continua de los procesos y los resultados, en el logro de los objetivos

propuestos, optimización en el uso de los recursos, así como la relación entre el producto o servicio que ofrece y lo que la sociedad demanda (Del Rosario, 2002).

- **Calidad educativa** es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida (Congreso de la República, 2003)
- **Calidad del servicio educativo** es elemento que involucra tanto el ámbito interno como el externo. En lo interno se refiere a las relaciones entre docentes, administrativos y estudiantes y a la cooperación y colaboración que debe darse entre ellos. En lo externo, se refiere al servicio que se presta a la sociedad y al logro de resultados acorde con la demanda de los estudiantes, padres de familia y sociedad. (Díaz, 2017).
- **Sistema de gestión de calidad.** establece que las instituciones educativas deben comprender cinco elementos clave de un sistema de gestión de calidad para fortalecerlo:
- **Factor estratégico de la institución:** El Sistema de Gestión de Calidad es indispensable para alcanzar los objetivos institucionales, por lo tanto, se convierte en una herramienta estratégica de la organización. (Sineace, 2021)
- **Cultura de la calidad:** La forma de pensar y actuar de una institución educativa es un elemento fundamental que nos va a indicar qué tan cerca estamos de tener operativo un Sistema de Gestión de Calidad. (Sineace, 2021)
- **Gestión por procesos:** Una organización exitosa, así como un buen Sistema de Gestión de Calidad, desarrolla una cultura con un enfoque por procesos. (Sineace, 2021)

- **Responsabilidad social:** Es el enfoque transversal que forma parte de la gestión de todos los procesos que impacta en la sociedad, economía y ambiente, y que debe responder a los grupos de interés. (Sineace, 2021)
- **Participación de todos:** El Sistema de Gestión de Calidad no solo es responsabilidad de la Oficina de Calidad, sino de todos los integrantes de la institución educativa. (Sineace, 2021)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

1. Caracterización y Contextualización de la Investigación

1.1 Descripción Breve del Perfil de la Institución Educativa o Red Educativa

La Institución Educativa Secundaria “Jorge Chávez” del centro poblado Condorhuasi, fue creada en el año 1980, con RZE N° 0185- 80. A partir de entonces ha brindado servicios educativos a estudiantes del centro poblado Condorhuasi y sus comunidades aledañas: La Unión, Nueva Alianza, Pucalá, El Palto, El Mirador, El Naranjo y Playa Hermosa. Ha pasado por sus aulas 37 promociones de egresados, de los cuales muchos de ellos son profesionales en los diferentes campos laborales.

1.2 Breve Reseña Histórica de la Institución Educativa.

El distrito Pimpingos, fue creado por Ley No 1296 del 22 de octubre de 1910, actualmente cuenta con dos centros poblados y treinta caseríos. Es uno de los 15 distritos más antiguos de la provincia de Cutervo en Cajamarca. Tiene una superficie de 186.04 km², a una altitud 1 720 metros sobre el nivel del mar, cuyas coordenadas geográficas son: Latitud: 6° 3' 45" Sur, Longitud: 78° 45' 27" Oeste, con una población es de 6 196 habitantes. Cuenta con una vía de acceso asfaltada que parte de la carretera marginal Fernando Belaúnde Terry, desde el caserío Cuyca a la capital del distrito, cuyo recorrido en transporte público se realiza aproximadamente en 90 minutos. Asimismo, las instituciones del nivel secundario del distrito de Pimpingos son 6 sumando en total una población estudiantil aproximada de 600 estudiantes. Del mismo modo, la Institución Educativa “Leoncio Prado” del caserío Pandalle fue creada en el año 1979, con RZE N°0449 -79. Al principio funcionó como centro de educación de adultos. Luego de 5 años de funcionamiento se logró convertir en institución educativa secundaria de menores, a

partir del año 1984. Esta institución alberga estudiantes del caserío Pandalle, La Unión, Playa Hermosa, La Viña y Campo Florido.

1.3 Características Demográficas y Socioeconómicas

El distrito de Pimpingos posee un clima templado apto para la agricultura. No obstante, a su cercanía al Parque Nacional de Cutervo, durante el año se produce periodos prolongados de sequía. Producto de la falta de consciencia ambiental y la expansión de la agricultura (siembra de café) se ha venido ocasionando una deforestación indiscriminada de los bosques, trayendo como consecuencia la disminución de los caudales de las quebradas y arroyos, escasez de madera y la desertificación de los suelos, por lo que se necesita urgentes proyectos de reforestación en todo el ámbito geográfico distrital.

1.4 Características Culturales y Ambientales.

La población Pimpincana generalmente está constituida por inmigrantes provenientes de las provincias de Chota, Cutervo y Santa Cruz. Se conserva en este distrito las costumbres y tradiciones de la población inmigrante, dentro de ellas las fiestas patronales de cada caserío, fiestas religiosas, así como tradiciones y costumbres ancestrales propios de este distrito. Es una población con mucha raigambre religiosa y espiritual la que profesa mayoritariamente la fe católica. Sin embargo, estos últimos tiempos las iglesias evangélicas ya están teniendo mayor presencia.

2. Hipótesis de investigación

2.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.

2.2 Hipótesis Específicas

H1: Existe relación significativa entre el Desempeño Docente con la dimensión desempeño administrativo con la Calidad de Servicio Educativo, en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.

H2: Existe relación significativa entre el desempeño docente en la dimensión capacitación de la Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e I.E. “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.

H3: Existe relación significativa entre el Desempeño Docente en la dimensión coordinación y participación administrativa de la Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021

H4: Existe relación significativa entre el Desempeño Docente en la dimensión infraestructura y equipamiento de la Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.

3. Variables de investigación

3.1 Variable 1: Desempeño Docente

Se define como el conjunto de acciones específicas que realiza el docente en el centro escolar como experto en el campo de la planificación, organización, conducción y evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje dando evidencia de sus competencias profesionales.

3.2 Variable 2: Calidad del Servicio Educativo

Constituye un elemento que involucra tanto el ámbito interno como el externo. En lo interno se refiere a las relaciones entre docentes, administrativos y estudiantes y a la cooperación y colaboración que debe darse entre ellos. En lo externo, se refiere al servicio que se presta a la sociedad y al logro de resultados acorde con la demanda de los estudiantes, padres de familia y sociedad.

4. Matriz de operacionalización de variables

Cuadro 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica / instrumento
V1: Desempeño Docente • 0-73 Inicio • 74-84 En proceso • 85-a más Logrado	Es el conjunto de acciones organizadas de acuerdo con las mediaciones e interacciones pedagógicas entre el conocimiento científico y el conocimiento escolar, y con las mediaciones socioculturales y lingüísticas. (Ministerio de Educación, 2020)	Se define como el conjunto de acciones específicas que realiza el docente en el centro escolar como experto en el campo de la planificación, organización, conducción y evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje dando evidencia de sus competencias profesionales. Además, mediante sus dimensiones: Personal, Institucional, Interpersonal y Didáctica, permiten que se desarrolle un buen desempeño docente.	Personal La dimensión personal del desempeño docente incluye aspectos como la ética profesional, la empatía, la capacidad de comunicación efectiva, la creatividad, la resiliencia, la capacidad de trabajo en equipo y la disposición para la autorreflexión y el crecimiento personal. (Contreras y Fierro, 2003)	Número de decisiones tomadas en base al análisis de información Estándares: • 0-17 Inicio • 18-20 En proceso • 21-a más Logrado	La encuesta y como instrumento el cuestionario
			Institucional Esta dimensión se refiere a la capacidad del docente para colaborar con otros profesionales de la institución educativa, participar en actividades extracurriculares, cumplir con las políticas y normativas institucionales, y contribuir al desarrollo y la mejora de la institución en su conjunto. (Contreras y Fierro, 2003)	Número de reuniones realizadas con padres y docentes para medir avance del aprendizaje de los alumnos Estándares: • -17 Inicio • 18-20 En proceso • 21-a más Logrado	
			Interpersonal Se refiere a la habilidad del docente para establecer una relación positiva con los estudiantes, fomentar un ambiente de respeto y confianza, y atender las necesidades individuales de cada	Número de comisiones formadas para cumplir con los propósitos y objetivos de la institución Estándares: • -17 Inicio • 18-20 En proceso • 21-a más Logrado	

			alumno. (Contreras y Fierro, 2003)		
			<p>Didáctica</p> <p>Incluye las estrategias y técnicas que el docente utiliza para impartir los contenidos, así como su capacidad para adaptarse a las necesidades y estilos de aprendizaje de los estudiantes. (Contreras y Fierro, 2003)</p>	<p>Número de estrategias aplicadas para alcanzar las metas del sistema educativo nacional.</p> <p>Estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -17 Inicio • 18-20 En proceso •21-a más Logrado 	
<p>V2: Calidad del Servicio Educativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0-73 Inicio 	<p>Se refiere a las características que son propias de algo y a partir de las cuales es posible estimar su valor. Cuando dichas características son positivas o beneficiosas, se habla de buena calidad. Educativo, por su parte, es aquello vinculado a la educación: el proceso de enseñanza y aprendizaje que permite instruir a una persona. (Pérez Porto, 2021)</p> <p>La calidad educativa, en este marco, hace alusión a cómo se lleva a cabo este proceso de formación. Cuando los resultados y los</p>	<p>Constituye un elemento que involucra tanto el ámbito interno como el externo. En lo interno se refiere a las relaciones entre docentes, administrativos y estudiantes y a la cooperación y colaboración que debe darse entre ellos. En lo externo, se refiere al servicio que se presta a la sociedad y al logro de resultados acorde con la demanda de los estudiantes, padres de familia y sociedad. Entre sus dimensiones: Desempeño administrativo, Capacitación, Coordinación</p>	<p>Desempeño administrativo</p> <p>Serie de prácticas, políticas y procedimientos para guiar y apoyar al empleado para que complete su trabajo (Gómez, 2016)</p>	<p>Número de procedimientos administrativos que realizan los padres de familia</p> <p>Estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -17 Inicio • 18-20 En proceso •21-a más Logrado 	<p>La encuesta y como instrumento el cuestionario</p>
				<p>Número de veces que los docentes actualizan o</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • 74-84 <p>En proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • 85-a más <p>Logrado</p>	<p>efectos de la educación son valorados de manera positiva por la comunidad, la calidad educativa es alta. En cambio, cuando esto no sucede, la calidad educativa será calificada como baja. (Pérez Porto, 2021)</p> <p>Existen múltiples factores que inciden en la calidad educativa. Además de la pedagogía, que se relaciona a cómo se educa, influyen cuestiones como el tipo de contenidos, las instalaciones donde se enseña (el aula o salón, el edificio de la escuela, etc.) y la validez o utilidad de los títulos otorgados. (Pérez Porto, 2021)</p>	<p>y participación administrativa e Infraestructura y equipamiento, estas ayudan a que se de una buena calidad del servicio educativo.</p>	<p>Capacitación Se realiza a través de test, evaluaciones y observaciones. Requiere el diseño de indicadores claros y preguntas específicas en relación a los objetivos de aprendizaje planteados. Es útil cuando trabajamos contenidos cognitivos o habilidades manuales, e inadecuado para medir competencias genéricas y actitudes. (Zambrano, 2014)</p>	<p>afianzan sus capacidades y habilidades</p> <p>Estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> •17 Inicio • 18-20 En proceso •21-a más Logrado 	
			<p>Coordinación y participación administrativa La coordinación y participación administrativa son fundamentales para el buen funcionamiento de una empresa, ya que permiten que los diferentes departamentos trabajen en conjunto y se logren los objetivos de manera eficiente. (Zambrano, 2014)</p>	<p>Número de comisiones formadas para alcanzar objetivos de la institución educativa</p> <p>Estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -17 Inicio • 18-20 En proceso •21-a más Logrado 	
			<p>Infraestructura y equipamiento Conjunto de instalaciones y servicios que permiten el funcionamiento de una escuela, así como el desarrollo de las actividades cotidianas en el edificio escolar. (MINEDU, 2017)</p>	<p>Número de mejoras realizadas en la Institución educativa</p> <p>Estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -17 Inicio • 18-20 En proceso •21-a más Logrado 	

5. Población y muestra

5.1 Población.

Según el doctor Roberto Hernández Sampieri y otros, la población estadística viene a ser el conjunto de todos los individuos de interés para la investigación o, dicho de otra forma, el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández, et al., 2010, p. 125). En este sentido la población estadística considerada en esta investigación, está constituida por los 51 profesores y los 488 estudiantes de todas las instituciones educativas secundarias del distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca.

5.2 Muestra.

En función a los objetivos del estudio y por el acceso a la información, se ha considerado una muestra “no probabilística” o “muestra dirigida”, pero totalmente avalada por la Teoría del Muestreo (Hernández, 2010).

Ella está constituida por 24 estudiantes divididos en 12 del 4° y 12 del 5° grado de la IE Jorge Chávez del centro poblado Condorhuasi, asimismo 24 estudiantes divididos en 12 del 4° y 12 del 5° grado IE Leoncio Prado del caserío Pandalle, ambas del distrito de Pimpingos y con características socio-económico-culturales muy similares, por pertenecer ambas al área rural, contiguas y muy abandonadas por todos los gobiernos de turno específicamente en el importante sector educativo.

La selección de la muestra es de tipo no probabilística e intencional.

Cuadro 2

Distribución de la muestra en los centros educativos (selección intencional de 4to y 5to de secundaria)

IE	4° grado	5° grado	Alumnos
Jorge Chávez	12	12	24
Leoncio Prado	12	12	24
Total, muestra	24	24	48

Por lo anterior, la muestra considerada tiene un total de: 48 estudiantes

6. Unidad de análisis

En esta investigación la unidad de análisis está constituida por cada uno de cada uno de los 48 estudiantes de secundaria seleccionados.

7. Métodos de investigación

En el estudio se usó los siguientes métodos:

-Hipotético-deductivo: “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2010, p.60). Este método es propio de los enfoques de investigación cuantitativos.

-Analítico-descriptivo: Teóricamente “Estudia los hechos partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se describen esas partes o variables para estudiarlas y establecer sus características” (adecuado de Bernal, 2010, p.60). Este método, permitirá analizar y describir los datos obtenidos en la recolección, así como las múltiples relaciones de los diferentes aportes teóricos que nos llevarán a la construcción de nuestro marco teórico y conceptual.

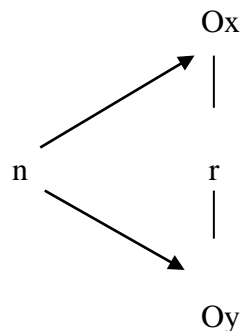
8. Tipo de investigación

Según su nivel de profundidad, la presente investigación corresponde a una investigación no experimental; porque no se van a manipular las variables de estudio, solamente se va a buscar el nivel de correlación entre variables; es decir, únicamente se pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

9. Diseño de investigación

Siguiendo a Valderrama, a esta investigación le corresponde el diseño Correlacional, debido a que se van a correlacionar dos variables importantes en el complejo quehacer educativo, como son el desempeño de los docentes y la calidad del servicio educativo. “Este tipo de estudios tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables”

El diseño Correlacional, tiene el siguiente Esquema:



n = Muestra de investigación (conformada por 48- estudiantes)

Ox = Observaciones de la variable 1 “Desempeño Docente”.

Oy = Observaciones de la variable 2 “Calidad del Servicio Educativo”.

r = Índice de Correlación, entre ambas variables.

10. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Respecto a las técnicas y sus respectivos instrumentos para la recopilación de la información, se considerarán las siguientes técnicas con sus correspondientes instrumentos:

Como técnica se empleará la encuesta para recoger la información; y como instrumento el cuestionario con la finalidad de determinar la correlación de ambas variables según el nivel de sus dimensiones e indicadores.

11. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Referente a este rubro, en primer lugar, se aplicarán las técnicas e indicadores de la Estadística Descriptiva (presentación e interpretación tabular y gráfica, estadígrafos de resumen, etc.) todo ello con el soporte de la Hoja de cálculo Excel y del programa SPSS versión 26, con la finalidad de obtener los llamados “patrones de regularidad” o frecuencia para todos los ítems de los instrumentos señalados y luego establecer las pruebas de correlación necesarias, como el Coeficiente de correlación de Pearson.

12. Validez y confiabilidad

Para determinar la obligatoria “eficacia de los instrumentos antes del trabajo de campo” (Córdova, 2017), en primer término para la Validez de los instrumentos, se aplicará el método no estadístico “Juicio de Expertos” se sometió a tres expertos y todos opinaron favorablemente y luego para establecer estadísticamente su Confiabilidad; se considerará una muestra piloto de 20 estudiantes con similares características del centro educativo Jorge Chávez para ser evaluados con el estadístico “Alpha de Cronbach” . Para el instrumento de la variable Desempeño docente se tuvo un Alpha de Cronbach de 0.818, dentro de la categoría bueno; para el instrumento de la variable Calidad del servicio

educativo se tuvo un Alpha de Cronbach de 0.813 dentro de la categoría bueno y el General es 0.892 para Alpha de Cronbach. Para la validez se realizó un juicio de tres expertos, opinando favorablemente. En consecuencia, el instrumento de medición es válido y confiable.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.- Resultados por dimensiones de las variables de estudio (análisis y discusión por cada dimensión)

Tabla 1

Dimensiones de Desempeño Docente de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,

Dimensión	Categoría	freec.	%
Personal	Inicio	2	4.2%
	En proceso	10	20.8%
	Logrado	36	75.0%
Institucional	Inicio	18	37.5%
	En proceso	20	41.7%
	Logrado	10	20.8%
Interpersonal	Inicio	4	8.3%
	En proceso	43	89.6%
	Logrado	1	2.1%
Didáctica	Inicio	13	27.1%
	En proceso	26	54.2%
	Logrado	9	18.8%
Total		48	100.0%

Nota:

Dimensión Personal: 0-17 Inicio, 18-20 En proceso, 21-a más Logrado

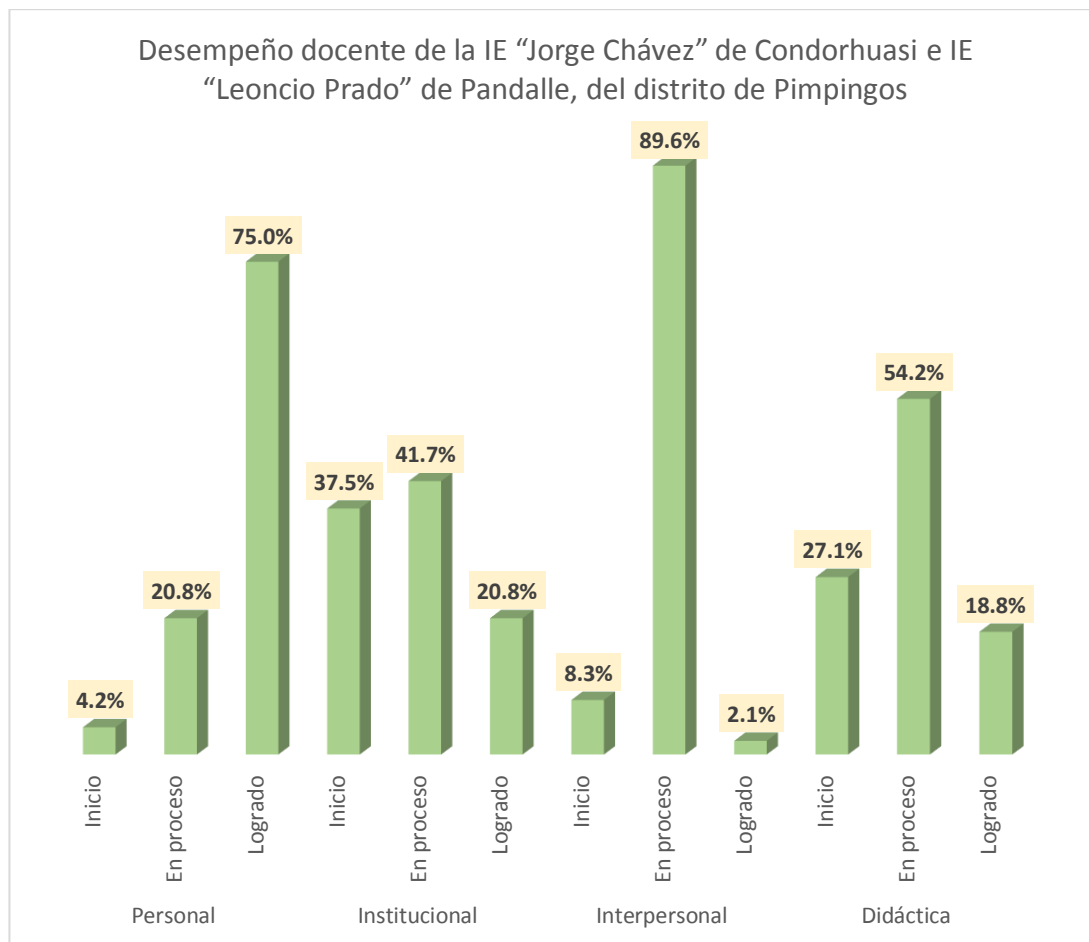
Dimensión Institucional: -17 Inicio, 18-20 En proceso, 21-a más Logrado

Dimensión Interpersonal: -17 Inicio, 18-20 En proceso, 21-a más Logrado

Dimensión Didáctica: -17 Inicio, 18-20 En proceso, 21-a más Logrado

Gráfico 1

Desempeño Docente de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,



Análisis y discusión

En la tabla 1, Dimensiones de Desempeño docente. La dimensión personal con el 75.0% está en el nivel de logro en logrado, para la dimensión institucional el 37.5% en el nivel de logro en inicio, para la dimensión interpersonal el 89.6% en el nivel de logro en proceso y para la dimensión didáctica el 54.2% en el nivel de logro en proceso para la dimensión didáctica.

Personal: Cuando hablamos de competencias personales nos referimos, a las cualidades personales que el docente posee y manifiesta, que pueden ser la facilidad de comunicación, empatía, interés, perseverancia, entre otros que le permitan desarrollar su labor con eficacia. Gonzáles (2021)

Institucional: Esta se relaciona con la formación, capacitación y actualización con el que cuenta el docente en el ámbito de los cursos que dicta, de manera que pueda desempeñar su trabajo con eficiencia. Por lo tanto, implican una combinación de atributos con respecto al saber, saber hacer y saber ser, como se indica en el informe del proyecto Tunning.

Interpersonal: presentó que solo el 26.3% tienen un nivel eficiente, mucho más alto al obtenido en este estudio con nivel logrado solo el 3%. En dicha senda, cada vínculo interpersonal es una particularidad de enorme notabilidad, ya que los aceptables vínculos interpersonales entre los colaboradores de las organizaciones determinarán el triunfo o la frustración de los mismos; lo cual consiente conseguir los propósitos presentados. (Arroyo, 2021)

Didáctica: presentó resultados regular 55.2% y bueno 32.4%, mientras que se obtuvo en este estudio en proceso 50% y logrado 24%, que mostró diferencia. Estos resultados muestran que la didáctica no está fortalecida, debido a un desempeño docente poco motivado y capacitado adicionando condiciones débiles en infraestructura, materiales y pobreza. (Humantupa, 2018)

Tabla 2

Dimensiones de Calidad del Servicio Educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos.

Dimensión	Categoría	frec.	%
Desempeño administrativo	Baja	7	14.6%
	Regular	37	77.1%
	Buena	4	8.3%
Capacitación	Baja	18	37.5%
	Regular	23	47.9%
	Buena	7	14.6%
Coordinación y participación administrativa	Baja	14	29.2%
	Regular	30	62.5%
	Buena	4	8.3%
Infraestructura y equipamiento	Baja	1	2.1%
	Regular	11	22.9%
	Buena	36	75.0%
Total		48	100.0%

Nota:

Dimensión Desempeño administrativo: 0-17 Inicio, 18-20 En proceso, 21-a más Logrado

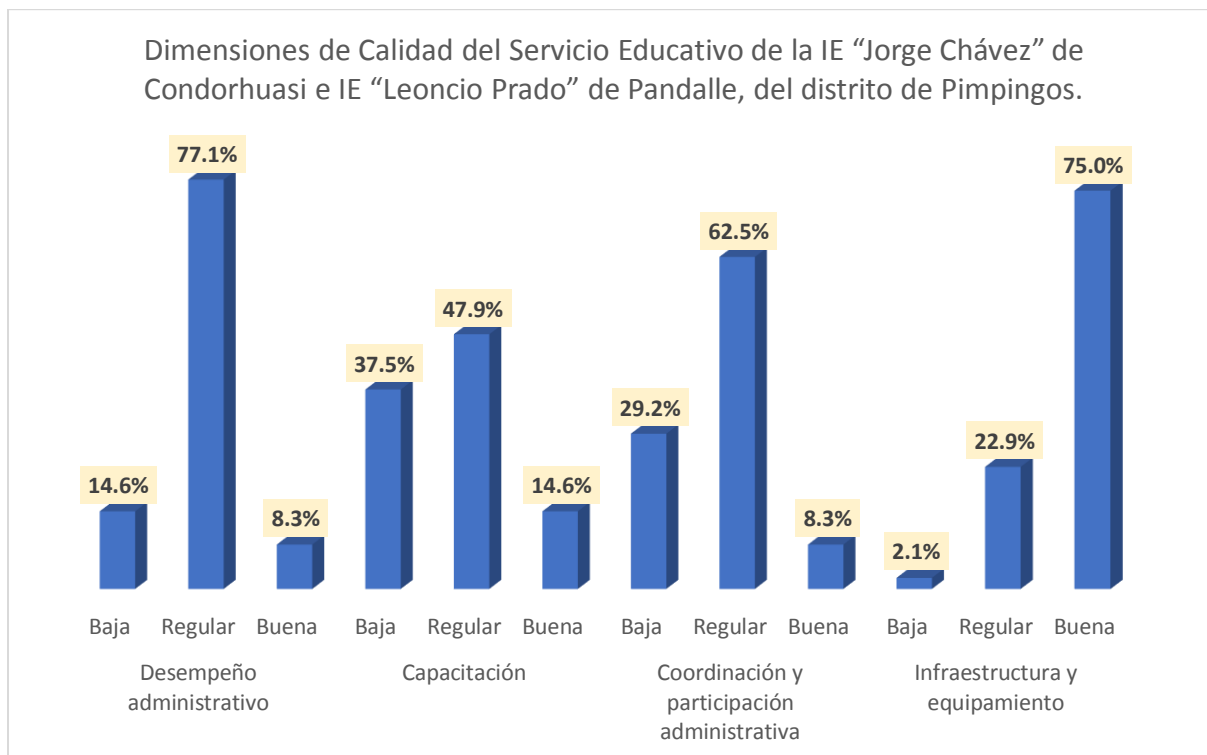
Dimensión Capacitación: 0-17 Inicio, 18-20 En proceso, 21-a más Logrado

Dimensión Coordinación y participación administrativa: -17 Inicio, 18-20 En proceso, 21-a más Logrado

Dimensión Infraestructura y equipamiento: -17 Inicio, 18-20 En proceso, 21-a más Logrado

Gráfico 2

Dimensiones de Calidad del Servicio Educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos.



Análisis y discusión:

En la tabla 2, dimensiones de Calidad del Servicio Educativo. La dimensión desempeño administrativo el 77.1% pertenece a la eficacia regular, para la dimensión capacitación el 47.9% pertenece a la eficacia regular; para la dimensión coordinación y participación administrativa el 62.5% pertenece a la eficacia regular; para la dimensión y para la dimensión infraestructura y equipamiento el 75.0% pertenece a la eficacia buena.

Desempeño administrativo. Se encontró que la participación activa de los administrativos en la gestión escolar puede mejorar la calidad educativa y el rendimiento académico de los estudiantes. Respecto al nivel de calificación, con 95.45% para alta, el 4.55% es media y con 0% para bajo. (Sánchez, J., & Pinagorte, E., 2020).

Capacitación. La capacitación es ahora fundamental por la velocidad de los cambios de tendencias en lo social, científico, tecnológico y educativo, en este estudio la

buena capacitación para la calidad de servicio educativo es buena con solo el 16%. (Guzmán, 2018)

Coordinación y Participación Administrativa. La coordinación se refiere a la capacidad de los diferentes actores involucrados en el proceso educativo (estudiantes, docentes, padres de familia, administradores y directivos) para trabajar juntos de manera eficiente y efectiva. Esto implica una comunicación clara y una distribución adecuada de las responsabilidades, lo que puede ayudar a garantizar que los objetivos educativos se alcancen de manera efectiva. Se obtuvo una marcada tendencia en regular con 61%, indicó el poco interés de los involucrados para una calidad de servicio educativo. (Guadalupe, León, Rodríguez, & Vargas, 2018).

En un estudio realizado por la UNESCO en 2017, se encontró que solo el 46% de los estudiantes de América Latina y el Caribe participan activamente en discusiones en clase. En una encuesta realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo en 2018, se encontró que solo el 38% de los estudiantes de América Latina y el Caribe sienten que sus opiniones son valoradas por sus docentes.

Infraestructura y equipamiento: Según el Ministerio de Educación del Perú, en el 2018, solo el 53% de las instituciones educativas públicas en el país contaban con infraestructura adecuada lo que evidencia un déficit de infraestructura en el sistema educativo peruano.

2.- Resultados totales de las variables de estudio.

Tabla 3

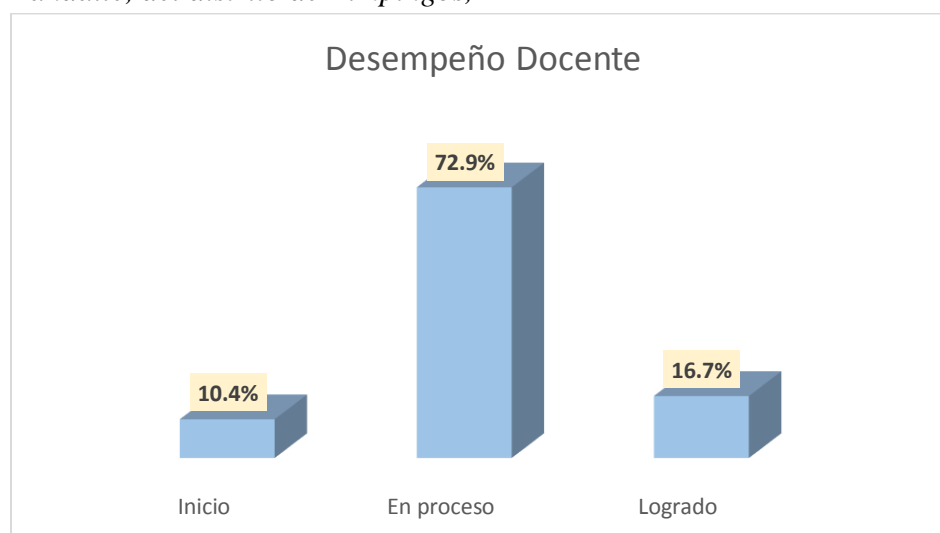
Desempeño Docente de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos

Categoría	frec.	%
Inicio	5	10.4%
En proceso	35	72.9%
Logrado	8	16.7%
Total	48	100.0%

Nota: 0-73 Inicio, 74-84 En proceso, 85-a más Logrado

Gráfico 3

Desempeño Docente de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,



Análisis y discusión

En la tabla 3, la variable Desempeño Docente. El 72.9% están en el Nivel de logro en proceso, el 16.7% está en el nivel logrado y el 10.4% en el nivel inicio.

En la Tesis de Cueto, Geraldo, & Tito (2020), según los siguientes criterios evaluados: satisfacción al cliente (50.23%), liderazgo educativo (51.37%), planeación estratégica aplicada a la educación (48.30%), satisfacción del talento humano (51.67%), gestión del talento humano (48.15%), procesos educativos (51.13%),

impacto en la sociedad (52.80%), resultados de la institución educativa (50.17%) y recursos (47.93%). En conclusión, la calidad del servicio educativo en el nivel secundario y en la categoría de colegios particulares en el distrito de Chaclacayo se encuentra en un nivel medio, representado por 50.93%, según el promedio de percepciones del cliente externo (alumnos y padres de familia), como de los clientes internos (docentes). Teniendo relación con la Tesis de Flores (2017), realizó su tesis encontró que la gestión educativa fue considerada mala por el 57%, regular por el 29% y buena por el 14%; El desempeño docente fue considerado como regular en un 38%, bueno en un 29%, deficiente en un 19% y eficiente en un 14%. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión educativa del director y el rendimiento docente, lo que indica que este último depende del nivel de gestión del director.

Tabla 4

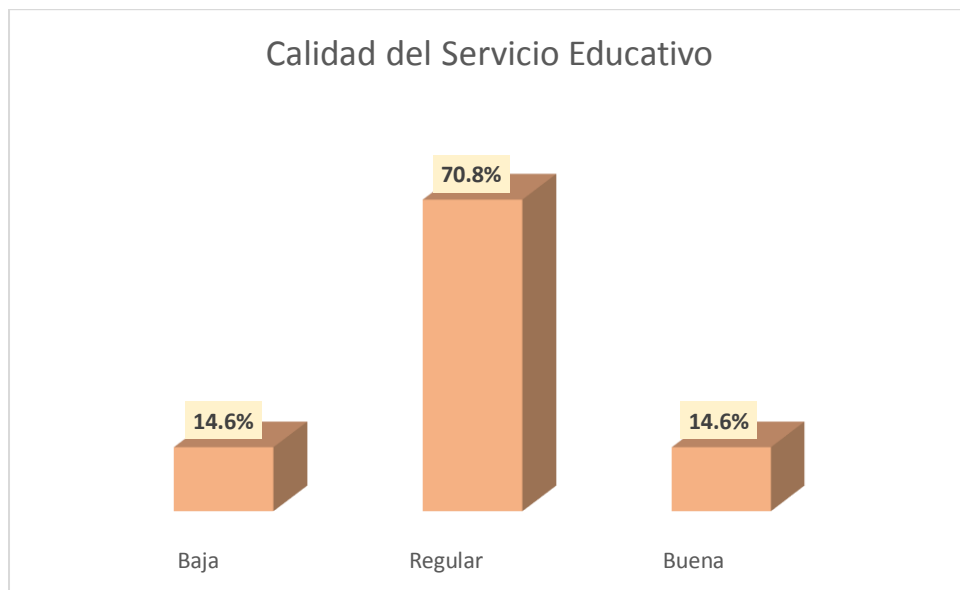
Calidad del Servicio Educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos

Categoría	frec.	%
Baja	7	14.6%
Regular	34	70.8%
Buena	7	14.6%
Total	48	100.0%

Nota: 0-73 Inicio, 74-84 En proceso, 85-a más Logrado

Gráfico 4

Calidad del Servicio Educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,



Análisis y discusión:

En la tabla 4, la variable Calidad del Servicio Educativo. El 70.8% se encuentran en eficacia regular, el 14.6% están en eficacia baja y el 14.6% está en eficacia buena.

Para Díaz (2016) en su Tesis titulada “Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana Distrito de Iquitos 2016” concluyó que el 76.5% en cuanto a la dirección institucional, es regular; en términos de desempeño docente, es regular en 52.9%, el 47,1% en términos de trabajar juntos con las familias y la comunidad es regular; el 58,8% en cuanto al uso de la información es regular. Para Pineda (2018). Calidad educativa y desempeño docente en centros educativos de Cajamarca. Tesis de maestría en Gestión Pública y Desarrollo Social, Universidad Nacional de Cajamarca. el nivel de aplicación del enfoque de la administración clásica es regular, el nivel de aplicación del enfoque de la administración clásica es regular 49%, y el nivel de aplicación del enfoque de la gestión de la calidad del modelo Deming en también es

regular 40 %. La correlación entre Gestión Administrativa y Calidad Educativa, es positiva alta. Relacionando los trabajos, Cueto, Geraldo, & Tito (2020) concluyó que se encuentra en un nivel medio, representado por 50.93%.

Tabla 5

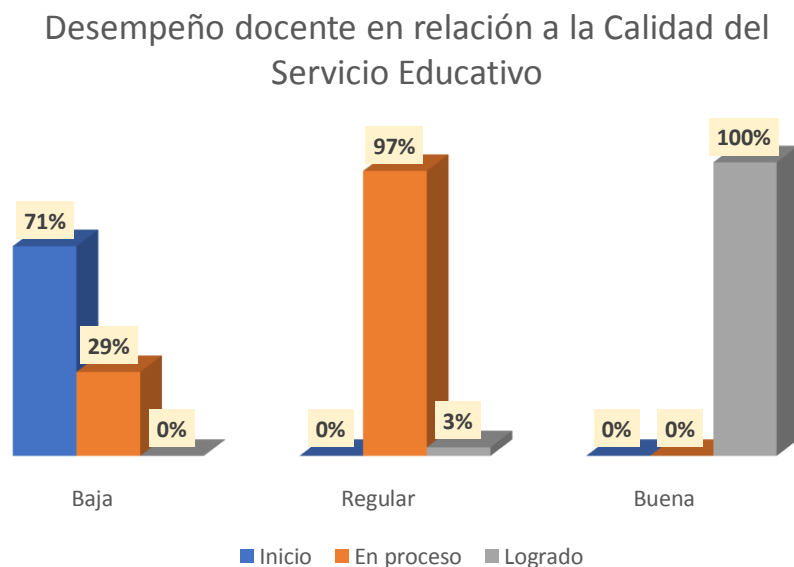
Desempeño Docente en relación a la Calidad del Servicio Educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,

Desempeño Docente	Calidad del Servicio Educativo					
	Baja		Regular		Buena	
	frec.	%	frec.	%	frec.	%
Inicio	5	71%	0	0%	0	0%
En proceso	2	29%	33	97%	0	0%
Logrado	0	0%	1	3%	7	100%
Total	7	100%	34	100%	7	100%

Nota: Somer d=0.913 T=5.216 Sig.=0.000

Gráfico 5

Desempeño Docente en relación a la Calidad del Servicio Educativo de la IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos,



Análisis y discusión:

En la tabla 5, para Desempeño Docente en inicio y Calidad de Servicio en baja se tiene 71%, desempeño docente en proceso y calidad regular 97%, por último, desempeño

docente logrado y calidad del servicio educativo con 100%; se evidenció que a medida que sube el desempeño docente se eleva la calidad de servicio educativo; de Somer igual a 0.913 es alto, directo y significativo. Similarmente en el trabajo de Asencio (2022) el desempeño docente en estudiantes con rendimiento al enseñárseles la matemática, de Educación General Básica de Guayaquil, Ecuador. tuvo un enfoque cualitativo, realizando el estudio con datos sin medición numérica, con la observación directa y centrándose en los aspectos afectivo y emocional de los individuos, también tuvo un enfoque cuantitativo al usar datos numéricos obtenidos de la recolección de datos con una encuesta. Fue utilizado el método descriptivo y correlacional, una de las conclusiones a la que se arribó fue evidenciar que los docentes no brindan calidad en el proceso de enseñanza área y como resultado el poco interés de los estudiantes en las clases, afectando su rendimiento académico.

3.- Prueba de hipótesis

Hipótesis general

a) Formulación de hipótesis

H1: Existe una relación significativa entre el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.

H0: No existe una relación significativa entre el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.

b) Nivel de significación

0.05 o 5%

c) Normalidad y estadística de prueba

Prueba $T_{(n-2)}$ para correlación:

$$T'_{(n-2)} = \frac{r - 0}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

$r = 0.933$ (ver tabla 6)

Sig. = $P(T_{(n-2)} > T'_{(n-2)}) = 0.000$

d) Valor p o Sig.

Sig. = 0.000 menor a 0.05, en consecuencia, se rechaza H_0 . Por tanto:

e) Decisión

Existe una relación significativa entre el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021, con una significación del 5%.

Tabla 6

Correlación de Spearman entre el Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo

	Calidad del Servicio Educativo	
Desempeño Docente	Coefficiente de correlación	0.933
	Sig.	0.000

Nota: De 0.2 a 0.4 baja de 0.41 a 0.7 moderada más de 0.7 fuerte

Discusión. -

Para desempeño docente. El 72.9% están en la categoría en proceso, el 16.7% está en categoría logrado y el 10.4% en la categoría inicio. Cueto, Geraldo, & Tito (2020), según los siguientes criterios evaluados: satisfacción al cliente (50.23%), liderazgo educativo (51.37%), planeación estratégica aplicada a la educación (48.30%), satisfacción del talento humano

(51.67%), gestión del talento humano (48.15%), procesos educativos (51.13%), impacto en la sociedad (52.80%), resultados de la institución educativa (50.17%) y recursos (47.93%). Para las dimensiones de desempeño docente. La dimensión personal con el 75.0% está en logrado, el 37.5% en la categoría inicio para la dimensión institucional, el 89.6% en la categoría en proceso para la dimensión interpersonal y el 54.2% en la categoría en proceso para la dimensión didáctica. Gonzáles (2021) Personal: Cuando hablamos de competencias personales nos referimos, a las cualidades personales que el docente posee y manifiesta, que pueden ser la facilidad de comunicación, empatía, interés, perseverancia, entre otros que le permitan desarrollar su labor con eficacia. La dimensión interpersonal: presentó que solo el 26.3% tienen un nivel eficiente, mucho más alto al obtenido en este estudio con nivel logrado solo el 3% En dicha senda. Para (Arroyo, 2021). La dimensión didáctica: presentó resultados regular 55.2% y bueno 32.4%, mientras que se obtuvo en este estudio en proceso 50% y logrado 24%, que mostró diferencia.

Estos resultados muestran que la didáctica no está fortalecida, debido a un desempeño docente poco motivado y capacitado adicionando condiciones débiles en infraestructura, materiales y pobreza. (Humantupa, 2018).

Calidad del Servicio Educativo, el 70.8% se encuentran en la categoría regular, el 14.6% están en la categoría baja y el 14.6% está en la categoría buena. Para Díaz (2016) el 76.5% en cuanto a la dirección institucional, es regular; en términos de desempeño docente, es regular en 52.9%, el 47,1% en términos de trabajar juntos con las familias y la comunidad es regular; el 58,8% en cuanto al uso de la información es regular. Para Pineda (2018). Calidad educativa y desempeño docente el nivel de aplicación del enfoque de la administración clásica es regular 49%, y el nivel de aplicación del enfoque de la gestión de la calidad del modelo Deming en también es regular 40 %. La dimensión desempeño administrativo. El 77.1% pertenece a la categoría regular, el 47.9% pertenece a la categoría

regular para la dimensión capacitación, el 62.5% pertenece a la categoría regular para la dimensión coordinación y participación administrativa y el 75.0% pertenece a la categoría buena para la dimensión infraestructura y equipamiento. Desempeño administrativo. Se encontró que la participación activa de los administrativos en la gestión escolar puede mejorar la calidad educativa y el rendimiento académico de los estudiantes. Respecto al desempeño administrativo, con 95.45% para alta, el 4.55% es media y con 0% para bajo. (Sánchez, J., & Pinagorte, E., 2020). La capacitación es ahora fundamental por la velocidad de los cambios de tendencias en lo social, científico, tecnológico y educativo, en este estudio la buena capacitación para la calidad de servicio educativo es buena con solo el 16%. (Guzmán, 2018)

Según el Ministerio de Educación del Perú, en el 2018, solo el 53% de las instituciones educativas públicas en el país contaban con infraestructura adecuada. En este estudio se obtuvo infraestructura buena 69%, por encima de lo reconocido por MINEDU. (MINEDU, 2018). Se obtuvo una marcada tendencia en regular con 61%, indicó el poco interés de los involucrados para una calidad de servicio educativo. (Guadalupe, León, Rodríguez, & Vargas, 2018). En MINEDU (2018): Infraestructura y equipamiento: Según el Ministerio de Educación de Perú, en el 2018, solo el 53% de las instituciones educativas públicas en el país contaban con infraestructura adecuada. En este estudio se obtuvo infraestructura buena 69%, por encima de lo reconocido por MINEDU. Participación y coordinación. a coordinación se refiere a la capacidad de los diferentes actores involucrados en el proceso educativo (docentes, estudiantes, padres de familia, administradores, etc.) para trabajar juntos de manera eficiente y efectiva.

Para desempeño docente en inicio y calidad de servicio en baja se tiene 71%, desempeño docente en proceso y calidad regular 97%, por último, desempeño docente logrado y calidad del servicio educativo con 100%; se evidenció que a medida que sube el

desempeño docente se eleva la calidad de servicio educativo; d de Somer igual a 0.913 es alto, directo y significativo. Similarmente en el trabajo de Asencio (2022) el desempeño docente en estudiantes con rendimiento al enseñárseles la matemática, de Educación General Básica de Guayaquil, Ecuador. tuvo un enfoque cualitativo, realizando el estudio con datos sin medición numérica, con la observación directa y centrándose en los aspectos afectivo y emocional de los individuos, también tuvo un enfoque cuantitativo al usar datos numéricos obtenidos de la recolección de datos con una encuesta. Fue utilizado el método descriptivo y correlacional, una de las conclusiones a la que se arribó fue evidenciar que los docentes no brindan calidad en el proceso de enseñanza área y como resultado el poco interés de los estudiantes en las clases, afectando su rendimiento académico. La correlación entre Gestión Administrativa y Calidad Educativa, es positiva alta. Relacionando los trabajos, Cueto, Geraldo, & Tito (2020)

CAPITULO V

PROPUESTA DE MEJORA

1. Nombre de la propuesta:

Mejorar el desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en los centros educativos “Leoncio Prado” y “Jorge Chávez” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca,

2. Fundamentación

Los estudios actuales sobre calidad de la educación y, en este caso, la calidad asociada al desempeño docente, esta relación aparecen contextualizada en América Latina. El propósito que se sigue con este trabajo es argumentar la significación y el lugar que ocupa el desempeño docente como factor directamente asociado a la calidad educativa. Se sostienen algunas ideas básicas: a saber, América Latina no ha satisfecho metas elementales en cuanto a equidad y justicia en el acceso a la educación, lo que representa un lastre en el trabajo por la calidad de este servicio; la calidad educativa está asociada a un conjunto de factores entre los que se cuentan los factores económicos, políticos, culturales, científicos y tecnológicos, así como un importante factor humano: el desempeño docente, que resulta vital según la postura que se sostiene. En ese orden, se señalan las limitaciones que se presentan hoy en el proceso de formación inicial y continua del personal docente, así como los desafíos que debe encarar como parte de su desempeño para brindar una respuesta coherente que implica una educación de calidad en el presente siglo y los cambios sociales, culturales y tecnológicos que se viven a diario. Este ensayo es la expresión de una sistematización teórica, sobre la base de consultas de diversas fuentes sobre el tema.

Objetivos

- Describir la calidad educativa antes del programa desempeño docente en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.
- Implementar actividades para la mejora del desempeño docente en el logro de la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021
- Describir la calidad del servicio educativo después del programa de desempeño docente en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.

3. Responsables

Los directores en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021

4. Duración

Año 2024

5. Resultados esperados

Elevar el nivel del desempeño docente y en consecuencia obtener calidad del servicio educativo en todos los aspectos.

6. Beneficios

Desarrollo del buen desempeño docente en beneficio de la educación de los estudiantes en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021

7. Presupuesto

Cuadro 3
Presupuesto

Costos de Arranque		Soles
Estudio de implementación		7000
Software		3000
Equipo		3000
		6000
Costos Fijos (mensual)		
Personal		2000
Energía, internet, servicios		150
		2150
Costos Variables		
Material	unidad	1000
Promoción y publicidad		3000
		4000
Costo total inicial		12150

Actividad 1 - Aprender a aprender y hacerlo a lo largo de toda la vida

Resulta una respuesta urgente y necesaria a la lógica del desarrollo de la sociedad y la cultura que genera crecientes volúmenes de información. La escuela debe dejar de ser el lugar que transmita saberes acabados, para ser el lugar que desarrolle la competencia de aprender a

aprender activando en cada ser humano sus capacidades creativas para satisfacer esta necesidad a lo largo de su existencia. Es preciso desarrollar las habilidades de búsqueda, selección, clasificación y procesamiento de la información disponible en diferentes formatos. Se señala que ya para el período entre 1955 y 1970, solo 15 años, eran necesarios para duplicar la información disponible en el mundo. En 1988 y 1993, eran necesarios 5 años. Las estimaciones señalan, que para el 2020, serán solo necesarios 75 días para duplicar todo el volumen de información disponible en el mundo. Esto es razón suficiente para que la educación esté enfocada a enseñar a que las personas aprendan por sí mismas, es decir, el logro del aprendizaje autónomo.

Actividad 2 - Creatividad e innovación

Hace referencia a la necesidad de que la escuela estimule la búsqueda de solución a nuevos problemas o a que sus estudiantes sean capaces de encontrar mejores formas de resolver problemas conocidos. Esta competencia implica la activación de una mezcla de recursos propios de procesos cognitivos y afectivos en estrecho vínculo. Se basa en el empleo o aplicación sistemática del repertorio cultural personal en el que se evidencia la utilidad de lo aprendido para desenvolverse adecuadamente en la vida. Ser una persona creativa e innovadora es un imperativo de la vida contemporánea para enfrentar un futuro que no hemos sido capaces de anticipar. Por tanto, se requiere que la escuela fortalezca la capacidad de observar, la imaginación, se estimule el ofrecimiento de respuestas a problemas haciendo uso de lo que se ha adquirido en vínculo directo con la aplicación a la vida. Es necesario primero comprender con claridad y precisión, para ser capaces de aplicar de modo acertado.

Actividad 3 - Pensamiento crítico

El pensamiento crítico se interconecta, de forma directa, con la necesidad de aprender a aprender, en este caso, se refiere a cómo se maneja e incorpora al repertorio personal cultural de cada quien todo el nuevo contenido aprendido. Implica realizar juicios de valor

basados en hechos y análisis contrastados con las fuentes consultadas. En tal sentido, en la escuela debe estimularse la consulta de variedad de información en la que se sostengan diferentes argumentaciones y puntos de vista, en los cuales sea necesario comprender y analizar para tomar partido y poder defender juicios personales con responsabilidad, y que esto sea válido para la posterior toma de decisiones.

Actividad 4 - Colaboración

La escuela debe promover la convivencia, la socialización y la cooperación. El talento individual debe ser utilizado de manera compleja para resolver problemas que requieran tomar posiciones colectivas o grupales. El carácter transdisciplinar de la investigación, las posibilidades de comunicación directa disponibles exigen la participación colectiva en la resolución de problemas. La colaboración, como forma de trabajo que la escuela debe promover, con el fin de preparar a los alumnos para la vida en la sociedad del siglo XXI, requiere la planificación y ejecución de proyectos fuera del marco de la escuela en la medida en que otros alumnos y profesores estén involucrado. Las personas encuentran su verdadera y auténtica expresión individual a través de las relaciones sociales, esto debe ser fomentado desde la escuela en adelante a través de prácticas de aprendizaje activo y colaborativo.

Actividad 5 - Educación mediada por TIC

Las tecnologías de la información y la comunicación ofrecen una gran oportunidad para cambiar la forma en que enseñamos, aprendemos y colaboramos. El aprendizaje ha dejado de ser un mero legado del espacio físico confinado a un aula. Hoy en día, el aprendizaje, como ya se ha dicho, debe plantearse a lo largo de la vida, pero puede desarrollarse en todos los espacios, de forma individual y colaborativa.

8. Cronograma de acciones

Cuadro 4

Actividades, estrategias, instrumento y tiempo analizados para la mejora

Problemas	Objetivo del plan	Actividades	Estrategias/Recursos	Instrumentos	2024												2024		
					Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar		
<p>Principal: ¿El programa de mejora de desempeño docente influye en favorecer la calidad del servicio educativo de las Instituciones del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, ¿año 2021?</p>	Específico 1																		
	<p>Describir la calidad educativa antes del programa de desempeño docente en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e I.E. “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.</p>	<p>Aprender a aprender y hacerlo a lo largo de toda la vida</p>	<p>Desarrollando la competencia de aprender a aprender activando en cada ser humano recursos personales lógicos propios para satisfacer esta necesidad a lo largo de su existencia.</p>																

<p>Principal: ¿El programa de mejora de desempeño docente influye en favorecer la calidad del servicio educativo de Instituciones del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, ¿año 2021?</p>	Específico 2														
	<p>Implementar actividades para la mejora del desempeño docente en el logro de la calidad del servicio en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e I.E. “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021</p>	<p>Creatividad e innovación</p>	<p>Estimular la búsqueda de solución a nuevos problemas o a que sus estudiantes sean capaces de encontrar mejores formas de resolver problemas conocidos.</p>												
<p>Principal: ¿El programa de mejora de desempeño docente influye en favorecer la calidad educativa</p>															

de Instituciones del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, ¿año 2021?																		
	Específico 3																	
	Describir a la calidad educativa después del programa de desempeño docente en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e I.E. “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.	Pensamiento crítico	Estimular la consulta de variedad de información en la que se sostengan diferentes argumentaciones y puntos de vista, en los cuales sea necesario comprender y analizar para tomar partido y poder defender juicios personales con responsabilidad, y que esto sea válido para la posterior toma de decisiones.															

Actividad 6

Cuadro 5

Plan de acción propuestos

N°	ACTIVIDADES	AVANCE		
		INICIO	PROCESO	TERMINADO
1	Aprender a aprender y hacerlo a lo largo de toda la vida			
2	Creatividad e innovación			
3	Pensamiento crítico			
4	Colaboración			
5	Educación mediada por TIC			

CONCLUSIONES

✓ Los resultados de la presente investigación demuestran que la correlación entre la variable Desempeño Docente y la variable Calidad del Servicio Educativo es directa y fuerte ($\rho = 0.933$, $\text{Sig.} = 0.000$) porque a mejor desempeño docente se incrementa la calidad de servicio educativo y significativo porque la afirmación tiene un error de decisión menor a 5%, significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.

✓ En las dimensiones de la variable Desempeño Docente, la dimensión personal con el 75.0% está en el nivel logrado, para la dimensión institucional el 37.5% con nivel de logro en inicio, para la dimensión interpersonal el 89.6% en proceso y para la dimensión didáctica el 54.2% también en proceso.

✓ En las dimensiones de variable Calidad de Servicio Educativo, la dimensión desempeño administrativo el 77.1% con un nivel de logro regular, para la dimensión capacitación el 47.9% también con nivel de logro regular; para la dimensión coordinación y participación administrativa el 62.5% de nivel de logro regular y para la dimensión infraestructura y equipamiento el 75.0% con nivel de logro buena.

✓ Para la variable Desempeño Docente. en el nivel logrado el 16.7% en el nivel en proceso el 72.9%, y en el nivel inicio el 10.4%. Para la variable Calidad del Servicio Educativo con eficacia buena 14.6%, eficacia regular el 70.8% y con eficacia baja el 14.6%.

SUGERENCIAS

Al director de la UGEL Cutervo, se le sugiere programar capacitaciones periódicas en un buen Desempeño Docente para la Calidad del Servicio Educativo por parte de las autoridades de la institución educativa “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.

A los directivos de las Instituciones Educativas Jorge Chávez de Condorhuasi y Leoncio Prado de Pandalle del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo se les sugiere llevar cursos de actualización y capacitación docente, promover posgrados a sus equipos docentes y no docentes para lograr un buen desempeño académico y administrativo lo que repercutirá en el logro de la buena calidad educativa.

A los docentes de las I.EE secundarias Jorge Chávez de Condorhuasi y Leoncio Prado de Pandalle, se les sugiere mayor coordinación y participación en mejora de su desempeño docente con la finalidad de lograr la calidad de servicio educativo en ambas instituciones educativas.

REFERENCIAS

- Aquinto, E. (2019). *Desempeño docente y calidad educativa en la escuela superior de educación profesional José Carlos Mariátegui de Moquegua, 2018*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui.
- Arroyo, M. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel inicial de la parroquia la Sagrada Familia-Hualmay. Huacho*: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Ascencio, P. (2022). *Marco del buen desempeño docente en tiempos de pandemia en una institución educativa integrada rural de Túcume*. Universidad César Vallejo.
- Astráin, S. (2019). *Calidad educativa: la motivación docente como elemento clave. Pamplona, España*: Universidad de Navarra.
- Banco Mundial. (02 de septiembre de 2018). *El capital humano y el crecimiento económico*. <https://www.bancomundial.org/es/publication/human-capital>
- Barreada, H. (2017). *Características distintivas en la Gestión del Servicio Educativo. Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, 1-3.
- Barzola, E. (2020). *El desempeño docente y la calidad educativa en la Institución Educativa Mariscal Antonio José de Sucre*. Pacaycasa: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. UNE
- Bertalanffy, L. V. (1962). *Teoría General de Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bracho, T. (2011). *Una mirada conceptual al derecho a la educación*. Observatorio Ciudadano de la Educación A.C

- Briones, V. (2020). Incidencia de la calidad educativa en el desempeño docente en procesos de gestión educativa. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Contreras, J., & Fierro. (2003). La práctica docente y sus dimensiones. *Valoras UC*, 2-3.
- Cabarcas, D., & Contreras, Y. (2019). *Evaluación del Desempeño Docente y su relación con las dimensiones del Índice Sintético de Calidad Educativa en instituciones públicas del Distrito de Barranquilla*. Barranquilla: Universidad de la Costa.
- Cabrera, C. (2018). *Desempeño docente y calidad educativa en la Universidad Nacional de San Martín*. Lima: Universidad Enrique Guzmán y Valle. UNE
- Cervantes, V. (s.f.). *Herramientas de análisis, calidad de mejora continua*. Weebly. <http://herramientasdeanalisisvce.weebly.com/121-edward-deming.html>
- Congreso de la República. (28 de Julio de 2003). *Ley General de Educación Ley N°28044*.
- Cubas, S. (2015). Desempeño docente y calidad de servicio educativo en estudiantes del 5° de secundaria de la I.E.P.S.M. N°61004, Juan Pablo II, Iquitos, 2015. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Cueto, R., Geraldo, L., & Tito, P. (2020). *Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. UNMSM.
- De La Cruz, L. (2018). *El desempeño docente laboral*. Lima, Perú.
- Del Rosario, M. (2002). *La educación en República Dominicana: Retos y perspectivas*. Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado el 23 de Setiembre de 2017, De <https://books.google.com.pe/books?id=dfOajgFWcZoC&pg=PA32&lpg=PA32&dq=La+calidad+se+fundamenta+en+la+mejora+continua+de+los+procesos+y+los+res>

ultados.

+en+el+logro+de+los+objetivos+propuestos,+optimizaci%C3%B3n+en+el+uso+de
+los+recursos,+as%C3%AD+como+la+r

Díaz, F. (2010). *Modelo para autoevaluar la práctica docente: (dirigido a maestros de infantil y primaria)*. Wolters Kluwer España.

Díaz, L. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana Distrito de Iquitos 2016*. UNAP.

Díaz, S. (2016). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones estatales nivel secundario, zona urbana Distrito de Iquitos 2016*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Escribano, E. (2018). *El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina*. Cuba: Universidad de Matanzas, Cuba.

Farfán, M., & Reyes, I. (2017). *Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual*. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana.

Fernández, J. (2018). *Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias de aprendizaje y autoeficacia*. Universitas Psychologica., Lima

Flores, M. (2017). *Gestión Educativa y Desempeño Docente en el IST Amazónico de Tarapoto, San Martín, 2017*. Universidad César Vallejo.

Gargallo, B. (2022). *La teoría de la educación. Objeto, enfoques y contenidos*. Valencia: Universidad de Valencia.

- Gómez, V. (2016). *Propuesta de un programa de Gestión pedagógica para mejorar el desempeño docente en el nivel de educación secundaria de la IE N° 10030 "NAYLAMP" de Chiclayo - 2016*". Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Gonzales, P. (2019). *Relación entre el desempeño docente y calidad educativa en las facultades de las Universidad para el desarrollo Andino - UDEA LIRCAY- Huancavelica*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Gonzales, P. (2021). *Relación entre desempeño docente y calidad educativa en las facultades de la Universidad para el desarrollo Andino-UDEA LIRCAY- Huancavelica 2019*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Guadalupe, C., León, J., Rodríguez, J., & Vargas, S. (2018). *Estado de la educación en el Perú*. Lima: Ministerio de Educación.
- Guarnizo, N. (2020). *Niveles de satisfacción laboral (engagement) y desempeño profesional, en docentes que cursan el programa de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en la mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educat*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Guzmán, F. (2018). *Evaluación del desempeño docente y calidad educativa*. México: National Pedagogic University UPN.
- Hernández, et al. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw Grill
http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Huamaní, M. (2020). *Factores de calidad del servicio en educación inicial: un estudio de caso*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Humantupa, R. (2018). *Capacidad didáctica docente y actitud frente al área de matemática en estudiantes de una institución educativa secundaria, Ica-2017*. . Perú: Universidad César Vallejo.
- Juan Martín. (2017). *La teoría X, teoría Y*. CEREM, Global Business School. <https://www.cerem.es/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- León, J. (2019). *Desempeño docente y calidad educativa desde la percepción del estudiante en la Institución Educativa N° 81608 “San José”, La Esperanza, 2019*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Lora, M., Loza, W., & Mucha, L. (2022). *Percepción del estudiante de secundaria sobre desempeño docente y calidad educativa en tiempos COVID-19, Puno-Perú*. Puno: Universidad del Zulia.
- Luján, B. y Olivares H. (2018). *Gestión educativa en instituciones de educación básica regular, 2018*. Universidad de Ciencia Tecnológica. Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016). *El desempeño docente y la calidad educativa*. México: Ra Ximhai.
- Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2020). *El Desempeño Docente y la Calidad Educativa*. Ra Ximhai, 6-14.
- MINEDU. (2017). *¿Cómo se relaciona la infraestructura de la escuela con los aprendizajes de los estudiantes? Zoom educativo N° 3*.
- MINEDU. (2018). *Resolución de Secretaría General*. Lima: Ministerio de Educación.
- Ministerio de Educación. (2018). *Marco de un buen desempeño docente*. Lima: Ministerio de Educación.

- Morín, E. (2001). *El Método I: Naturaleza de la naturaleza*. Ediciones Cátedra.
- Padilla, G. (2019). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa*. Ciudad de México: Gestipolis.
- Palomino, R. (2020). Desempeño docente e implicación escolar en instituciones educativas de la provincia de Huancayo. Huancayo: Universidad Nacional del centro del Perú.
- Pérez Porto, J. (1 de septiembre de 2021). *Calidad educativa. Obtenido de Qué es, definición y concepto*. <https://definicion.de/calidad-educativa/>
- Poma, A. (2023). *El nivel del desempeño docente y la valoración de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC - Pasco*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Quispe, P. (2020). *desempeño docente y calidad educativa en la universidad nacional del centro del Perú, Huancayo – 2019*. Huancayo: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Reyes, I. (2010). *Inteligencia Emocional y Desempeño Docente en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje*. Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica.
- Rosario, A. (2017). *La gestión educativa y el desempeño docente de educación secundaria de la institución educativa Augusto B. Leguía, distrito Puente Piedra – Lima – 2016*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sáez, R. (2016). *Teoría de la educación: Conocimiento de la educación investigación, disciplina académica*. Revista Virtual Redipe, 1-20.

- Salinas, E. (2014). *La calidad de la gestión pedagógica y su relación con la práctica docente en el nivel secundaria de la Institución Educativa Policía Nacional del Perú "Juan Linares Rojas"*, Oquendo, Callao-2013. Oquendo.
- Sánchez, J., & Pinagorte, E. (2020). *Modelos de la Gestión de la Calidad para las organizaciones educativas*. Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí.
- Sandoval, M. (2018). *Educación de Calidad y Desempeño Docente*. Caldas: Universidad Autónoma de Manizales.
- Silva, Y. (2017). *Acompañamiento pedagógico y su relación con el desempeño docente en la red educativa "Erasmus Lorenzo Flores Monzalve" – Cutero, 2014*. Cutervo: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Sineace. (28 de septiembre de 2021). *Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional*. Obtenido de Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/institucion/sineace/noticias/534446-todas-las-instituciones-educativas-pueden-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad>
- Torres, D. (02 de junio de 2022). ¿Qué son los Estándares de Calidad Educativa? Obtenido de GrupoGeard: <https://grupoguard.com/ec/blog/categoria/estandares-calidad-educativa/>
- Torres, L. (2022). *Calidad del servicio educativo y desempeño docente de una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo*. Universidad César Vallejo.
- Touriñán, J. (2020). *Alcance de "Teoría de la educación" en la carrera de pedagogía*. Revista Boletín Repide.

Valderrama, S. (s/f). *Pasos para elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica*.

Editorial San Marcos.

Véliz, L. (2017). *Desempeño docente y calidad educativa en la institución educativa de*

jornada escolar completa Nuestra Señora del Carmen de Lirca. Perú: Universidad

César Vallejo.

Vidal, G. (2019). *Estándares de Calidad Educativa*. Ministerio de Educación de Colombia.

Zambrano, A. (2014). *Prácticas evaluativas para la mejora de la calidad del aprendizaje: Un*

estudio contextualizando en la Unión Chile. Universidad Autónoma de Barcelona.

ANEXOS

INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DOCENTE
ENCUESTA

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Nombre y apellidos :
- 1.2. Edad :
- 1.3. IE. :
- 1.4. Nivel :
- 1.5. Fecha y hora :
- 1.6. Responsable de la aplicación :

II. INDICACIÓN. Por favor, lea atentamente y marque con (X) en el recuadro que corresponda a cada pregunta según su apreciación, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

A: Siempre B: Casi siempre C: A veces D: Casi nunca E: Nunca

Se le agradece anticipadamente la información que nos brinda al presente estudio.

N°	DIMENSIÓN PERSONAL	1	2	3	4	5
1	El docente respeta las diferencias culturales y socioeconómicas de los alumnos y alumnas de la IE					
2	El docente respeta los derechos de los alumnos y alumnas de la IE					
3	El docente promueve una cultura democrática en los alumnos y alumnas de la IE					
4	El docente promueve consensos con los padres de familia de la IE					
5	El docente promueve el cumplimiento de objetivos y metas en el marco del buen desempeño docente					
	DIMENSIÓN INSTITUCIONAL					
6	El docente alcanza los objetivos y metas establecidas en el PEI					
7	El docente cumple con los lineamientos del plan anual de trabajo					
8	El docente cumple con los lineamientos del reglamento interno					
9	El docente promueve espacios de dialogo con sus colegas para abordar la problemática educativa de su IE					
10	El docente establece mecanismos de comunicación formal con sus alumnos y alumnas de su IE					
	DIMENSIÓN INTERPERSONAL					
11	El docente interactúa con los directivos y plana Admirativa de manera democrática					
12	El docente atiende las consultas de los padres de familia sobre el avance y proceso de aprendizaje de manera proactiva					
13	El docente establece un proceso de relaciones interpersonales con los alumnos basado en la autoestima					
14	Los docentes de la Institución Educativa tienen buenas relaciones interpersonales basadas en el respeto y la ética					
15	Los docentes mantienen relaciones interpersonales basadas en conflictos y enfrentamientos					
	DIMENSIÓN DIDÁCTICA					
16	El docente usa softwares y programas educativos didácticos para el desarrollo de sus áreas					
17	El docente planifica su proceso de enseñanza-aprendizaje en una programación curricular					
18	El docente en su proceso de enseñanza-aprendizaje considera los procesos cognitivos y didácticos					
19	El docente emplea materiales y recursos didácticos para el proceso de enseñanza-aprendizaje					
20	El Docente emplea recursos tecnológicos didácticos para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje					

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
ENCUESTA

II. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.7. Nombre y apellidos :
- 1.8. Edad :
- 1.9. IE. :
- 1.10. Nivel :
- 1.11. Fecha y hora :
- 1.12. Responsable de la aplicación :

III. **INDICACIÓN.** Por favor, lea atentamente y marque con (X) en el recuadro que corresponda a cada pregunta según su apreciación, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

A: Siempre B: Casi siempre C: A veces D: Casi nunca E: Nunca

Se le agradece anticipadamente la información que nos brinda al presente estudio.

N°	DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO	1	2	3	4	5
1	Los integrantes de la IE, desempeñan de manera eficiente sus funciones según el cargo que ocupan					
2	Los integrantes de la IE conocen sus funciones que están establecidos en el reglamento de organización y funciones de la IE					
3	Los procedimientos administrativos que existen en la IE son fáciles de realizar para brindar un buen servicio.					
4	Existe en la IE un Manual de procedimiento administrativo que oriente el servicio educativo					
5	El servicio educativo que brinda dese lo admirativo es eficiente y de calidad					
	DIMENSIÓN DE CAPACITACIÓN					
6	El docente se capacita por interés propio para brindar un buen servicio educativo					
7	La IE tiene un plan de capacitación para sus docentes para brindar un buen servicio educativo					
8	La IE articula los procesos de capacitación con la UGEL para promover capacitaciones hacia sus docentes y brindar un buen servicio educativo					
9	La IE aprovecha los espacios de capacitación del MINEDU para actualizar a sus docentes para brindar un buen servicio educativo					
10	El docente participa de Capacitaciones promovidas por la IE para tener un buen servicio educativo					
	DIMENSIÓN DE COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA					
11	El docente coordina con el área administrativa para el requerimiento de materiales educativos y cumplir con el desarrollo de sus áreas.					
12	Los directivos desde el área administrativa coordinan con los padres de familia para promover los programas educativos que beneficien a sus hijos alumnos					
13	Los directivos, docentes desde el área administrativa coordinan con los padres de familia para promover programas becas de estudio dirigidas por el estado.					
14	La coordinación entre directivos, docentes, padres de familia y alumnos es fluida.					
15	La coordinación entre directivos, docentes, padres de familia y alumnos es deficiente					
	DIMENSIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
16	La IE cuenta con la infraestructura adecuada para ofertar el servicio educativo					
17	La IE cuenta con un buen equipamiento para brindar el servicio educativo					
18	La IE cuenta con servicio de biblioteca física y virtual como parte del servicio educativo					
19	La IE cuenta con recursos de las TICs como parte del servicio educativo					
20	La IE cuenta con los servicios básicos (agua, luz, desagüé, telefonía, internet) como parte del servicio educativo					

INSTRUMENTO PARA RECOGER INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE

ENCUESTA

IV. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.13. Nombre y apellidos :
- 1.14. Edad :
- 1.15. IE. :
- 1.16. Nivel :
- 1.17. Fecha y hora :
- 1.18. Responsable de la aplicación :

II. INDICACIÓN. Por favor, lea atentamente y marque con (X) en el recuadro que corresponda a cada pregunta según su apreciación, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

A: Siempre B: Casi siempre C: A veces D: Casi nunca E: Nunca

Se le agradece anticipadamente la información que nos brinda al presente estudio.

N°	DIMENSIÓN PERSONAL	1	2	3	4	5
1	El docente respeta las diferencias culturales y socioeconómicas de los alumnos y alumnas de la IE					
2	El docente respeta los derechos de los alumnos y alumnas de la IE					
3	El docente promueve una cultura democrática en los alumnos y alumnas de la IE					
4	El docente promueve consensos con los padres de familia de la IE					
5	El docente promueve el cumplimiento de objetivos y metas en el marco del buen desempeño docente					
	DIMENSIÓN INSTITUCIONAL					
6	El docente alcanza los objetivos y metas establecidas en PEI					
7	El docente cumple con los lineamientos del plan anual de trabajo					
8	El docente cumple con los lineamientos del reglamento interno					
9	El docente promueve espacios de dialogo con sus colegas para abordar la problemática educativa de su IE					
10	El docente establece mecanismos de comunicación formal con sus alumnos y alumnas de su IE					
	DIMENSIÓN INTERPERSONAL					
11	El docente interactúa con los directivos y plana Admirativa de manera democrática					
12	El docente atiende las consultas de los padres de familia sobre el avance y proceso de aprendizaje de manera proactiva					
13	El docente establece un proceso de relaciones interpersonales con los alumnos basado en la autoestima					
14	Los docentes de la Institución Educativa tienen buenas relaciones interpersonales basadas en el respeto y la ética					
15	Los docentes mantienen relaciones interpersonales basadas en conflictos y enfrentamientos					
	DIMENSIÓN DIDÁCTICA					
16	El docente usa softwares y programas educativos didácticos para el desarrollo de sus áreas					
17	El docente planifica su proceso de enseñanza-aprendizaje en una programación curricular					
18	El docente en su proceso de enseñanza-aprendizaje considera los procesos cognitivos y didácticos					
19	El docente emplea materiales y recursos didácticos para el proceso de enseñanza-aprendizaje					
20	El Docente emplea recursos tecnológicos didácticos para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje					

**VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA SOBRE LA VARIABLE DESEMPEÑO DOCENTE
(JUICIO DE EXPERTOS)**

Yo Iván Alejandro León Castro, identificado Con DNI N°....., con Grado Académico de Doctor hago constar que he leído y revisado los 20 ítems de la correspondiente a la Tesis de: **los instrumentos de evaluación de variable CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Los ítems de la VARIABLE. están distribuidos en CUATRO dimensiones: En la dimensión **PERSONAL** se cuenta con (5 ítems), en la dimensión **INSTITUCIONAL** cuenta con (5 ítems), la dimensión **INTERPERSONAL** cuenta con (5 ítems) y la dimensión **DIDÁCTICA** (5 ítems). El instrumento corresponde a la tesis: **Relación entre Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo de las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021**

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

PRUEBA DE ENTRADA		
N° ítems revisados	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
20	20	100

Lugar y Fecha : Cajamarca, 5 de noviembre de 2021

León Castro, Iván Alejandro.



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE EVALUACIÓN

(JUICIO DE EXPERTOS)

Apellidos y Nombres del Evaluador:

Grado académico: Doctor

Título de la investigación: “Relación entre Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo de las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021

Autor: Ananías Hoyos Guevara

N° Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/indicador		Pertinencia con la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	apropiado	inapropiado	apropiado	inapropiado	apropiado	inapropiado	apropiado	inapropiado
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	

EVALUACIÓN. No válido, Mejorar ()

Válido, Aplicar (X)

Nota: La validez exige el cumplimiento del 100%

FECHA: Cajamarca, 5 de noviembre del 2021.



FIRMA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo Iván Alejandro León Castro, identificado Con DNI N°....., con Grado Académico de Doctor Universidad, hago constar que he leído y he revisado los 20 ítems de la VARIABLE correspondiente a la Tesis de: **ANANÍAS HOYOS GUEVARA**

Los ítems de la ficha de análisis están distribuidos en 4 dimensiones: En la dimensión PERSONAL se cuenta con (..... estándares) y para la se cuenta con (..... criterios) y para la dimensión se cuenta con (..... criterios). El instrumento corresponde a la tesis: **“Relación entre Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo de las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021**

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

PRUEBA DE ENTRADA		
N° ítems revisados	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
20	20	100

Lugar y Fecha: Cajamarca, 05 de noviembre del 2021.

León Castro, Iván Alejandro



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE EVALUACIÓN

(JUICIO DE EXPERTOS)

Apellidos y Nombres del Evaluador:

Grado académico: Doctor

Título de la investigación: “Relación entre Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo de las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021

Autor: Ananías Hoyos Guevara

N° Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/indicador		Pertinencia con la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	apropiado	inapropiado	apropiado	inapropiado	apropiado	inapropiado	apropiado	inapropiado
1	x		x		x		x	
2	x		x		x		x	
3	x		x		x		x	
4	x		x		x		x	
5	x		x		x		x	
6	x		x		x		x	
7	x		x		x		x	
8	x		x		x		x	
9	x		x		x		x	
10	x		x		x		x	
11	x		x		x		x	
12	x		x		x		x	
13	x		x		x		x	
14	x		x		x		x	
15	x		x		x		x	
16	x		x		x		x	
17	x		x		x		x	
18	x		x		x		x	
19	x		x		x		x	
20	x		x		x		x	

EVALUACIÓN. No válido, Mejorar ()

Válido, Aplicar (X)

Nota: La validez exige el cumplimiento del 40%

FECHA: Cajamarca, 05 de noviembre del 2021



FIRMA

ANEXO: Tablas Estadísticas

Tabla 7

Variable/Dimensión de Kolmogorov-Smirnova

Variable/Dimensión	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl.	Sig.
Desempeño docente	0.092	62	,200*
Personal	0.200	62	0.000
Institucional	0.105	62	0.085
Interpersonal	0.219	62	0.000
Didáctica	0.125	62	0.018
Calidad del servicio educativo	0.078	62	,200*
Desempeño administrativo	0.133	62	0.008
Capacitación	0.127	62	0.014
Coordinación y participación administrativa	0.187	62	0.000
Infraestructura y equipamiento	0.186	62	0.000

Tabla 8*Dimensión personal / Variable Desempeño Docente*

Ítem	Rpta.	frec.	%
El docente respeta las diferencias culturales y socioeconómicas de los alumnos y alumnas de la IE	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.1%
	A veces	4	8.3%
	Casi siempre	6	12.5%
	Siempre	37	77.1%
El docente respeta los derechos de los alumnos y alumnas de la IE	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.1%
	A veces	1	2.1%
	Casi siempre	8	16.7%
	Siempre	38	79.2%
El docente promueve una cultura democrática en los alumnos y alumnas de la IE	Nunca	1	2.1%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	5	10.4%
	Casi siempre	13	27.1%
	Siempre	29	60.4%
El docente promueve consensos con los padres de familia de la IE	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	2	4.2%
	A veces	8	16.7%
	Casi siempre	20	41.7%
	Siempre	18	37.5%
El docente promueve el cumplimiento de objetivos y metas en el marco del buen desempeño docente	Nunca	1	2.1%
	Casi nunca	1	2.1%
	A veces	6	12.5%
	Casi siempre	14	29.2%
	Siempre	26	54.2%
		48	100.0%

Tabla 9*Dimensión institucional/ Variable Desempeño Docente*

Ítem	Rpta.	frec.	%
El docente alcanza los objetivos y metas establecidas en PEI	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	11	22.9%
	A veces	15	31.3%
	Casi siempre	17	35.4%
	Siempre	5	10.4%
El docente cumple con los lineamientos del plan anual de trabajo	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	15	31.3%
	A veces	11	22.9%
	Casi siempre	15	31.3%
	Siempre	7	14.6%
El docente cumple con los lineamientos del reglamento interno	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	14	29.2%
	A veces	12	25.0%
	Casi siempre	8	16.7%
	Siempre	14	29.2%
El docente promueve espacios de dialogo con sus colegas para abordar la problemática educativa de su IE	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	5	10.4%
	A veces	9	18.8%
	Casi siempre	17	35.4%
	Siempre	17	35.4%
El docente establece mecanismos de comunicación formal con sus alumnos y alumnas de su IE	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	2	4.2%
	A veces	7	14.6%
	Casi siempre	15	31.3%
	Siempre	24	50.0%
Total		48	100.0%

Tabla 10
Dimensión interpersonal/ Variable Desempeño Docente

Ítem	Rpta.	frec.	%
El docente interactúa con los directivos y plana Admirativa de manera democrática	Nunca	1	2.1%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	2	4.2%
	Casi siempre	4	8.3%
	Siempre	41	85.4%
El docente atiende las consultas de los padres de familia sobre el avance y proceso de aprendizaje de manera proactiva	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	2	4.2%
	Casi siempre	10	20.8%
	Siempre	36	75.0%
El docente establece un proceso de relaciones interpersonales con los alumnos basado en la autoestima	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.1%
	A veces	5	10.4%
	Casi siempre	10	20.8%
	Siempre	32	66.7%
Los docentes de la Institución Educativa tienen buenas relaciones interpersonales basadas en el respeto y la ética	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	4	8.3%
	Casi siempre	11	22.9%
	Siempre	33	68.8%
Los docentes mantienen relaciones interpersonales basadas en conflictos y enfrentamientos	Nunca	41	85.4%
	Casi nunca	4	8.3%
	A veces	1	2.1%
	Casi siempre	0	0.0%
	Siempre	2	4.2%
Total		48	100.0%

Tabla 11
Dimensión didáctica/ Variable Desempeño Docente

Ítem	Rpta.	frec.	%
El docente usa softwares y programas educativos didácticos para el desarrollo de sus áreas	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	6	12.5%
	A veces	18	37.5%
	Casi siempre	20	41.7%
	Siempre	4	8.3%
El docente planifica su proceso de enseñanza-aprendizaje en una programación curricular	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	3	6.3%
	A veces	12	25.0%
	Casi siempre	18	37.5%
	Siempre	15	31.3%
El docente en su proceso de enseñanza-aprendizaje considera los procesos cognitivos y didácticos	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	15	31.3%
	Casi siempre	23	47.9%
	Siempre	10	20.8%
El docente emplea materiales y recursos didácticos para el proceso de enseñanza-aprendizaje	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.1%
	A veces	9	18.8%
	Casi siempre	27	56.3%
	Siempre	11	22.9%
El Docente emplea recursos tecnológicos didácticos para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje	Nunca	1	2.1%
	Casi nunca	1	2.1%
	A veces	12	25.0%
	Casi siempre	15	31.3%
	Siempre	19	39.6%
Total		48	100.0%

Tabla 12*Dimensión desempeño administrativo / Variable Calidad del Servicio Educativo*

Ítem	Rpta.	frec.	%
Los integrantes de la IE, desempeñan de manera eficiente sus funciones según el cargo que ocupan	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.1%
	A veces	14	29.2%
	Casi siempre	21	43.8%
	Siempre	12	25.0%
Los integrantes de la IE conocen sus funciones que están establecidos en el reglamento de organización y funciones de la IE	Nunca	4	8.3%
	Casi nunca	2	4.2%
	A veces	21	43.8%
	Casi siempre	14	29.2%
	Siempre	7	14.6%
Los procedimientos administrativos que existen en la IE son fáciles de realizar para brindar un buen servicio.	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	2	4.2%
	A veces	11	22.9%
	Casi siempre	17	35.4%
	Siempre	18	37.5%
Existe en la IE un Manual de procedimiento administrativo que oriente el servicio educativo	Nunca	4	8.3%
	Casi nunca	5	10.4%
	A veces	12	25.0%
	Casi siempre	18	37.5%
	Siempre	9	18.8%
El servicio educativo que brinda dese los admirativo es eficiente y de calidad	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	4	8.3%
	Casi siempre	12	25.0%
	Siempre	32	66.7%
Total		48	100.0%

Tabla 13*Dimensión capacitación/ Variable Calidad del Servicio Educativo*

Ítem	Rpta.	frec.	%
El docente se capacita por interés propio para brindar un buen servicio educativo	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	4	8.3%
	A veces	20	41.7%
	Casi siempre	10	20.8%
	Siempre	14	29.2%
La IE tiene un plan de capacitación para sus docentes para brindar un buen servicio educativo	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	11	22.9%
	A veces	15	31.3%
	Casi siempre	10	20.8%
	Siempre	12	25.0%
La IE articula los procesos de capacitación con la UGEL para promover capacitaciones hacia sus docentes y brindar un buen servicio educativo	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	15	31.3%
	A veces	15	31.3%
	Casi siempre	10	20.8%
	Siempre	8	16.7%
La IE aprovecha los espacios de capacitación del MINEDU para actualizar a sus docentes para brindar un buen servicio educativo	Nunca	2	4.2%
	Casi nunca	9	18.8%
	A veces	14	29.2%
	Casi siempre	12	25.0%
	Siempre	11	22.9%
El docente participa de Capacitaciones promovidas por la IE, para tener un buen servicio educativo	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	2	4.2%
	A veces	14	29.2%
	Casi siempre	10	20.8%
	Siempre	22	45.8%
Total		48	100.0%

Tabla 14

Dimensión coordinación y participación administrativa / Variable Calidad del Servicio Educativo

Ítem	Rpta.	frec.	%
El docente coordina con el área administrativa para el requerimiento de materiales educativos y cumplir con el desarrollo de sus áreas.	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	7	14.6%
	Casi siempre	26	54.2%
	Siempre	15	31.3%
Los directivos desde el área administrativa coordinan con los padres de familia para promover los programas educativos que beneficien a sus hijos alumnos	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	2	4.2%
	A veces	8	16.7%
	Casi siempre	26	54.2%
	Siempre	12	25.0%
Los directivos, docentes desde el área administrativa coordinan con los padres de familia para promover programas becas de estudio dirigidas por el estado.	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	15	31.3%
	Casi siempre	15	31.3%
	Siempre	18	37.5%
La coordinación entre directivos, docentes, padres de familia y alumnos es fluida.	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	2	4.2%
	A veces	4	8.3%
	Casi siempre	18	37.5%
	Siempre	24	50.0%
La coordinación entre directivos, docentes, padres de familia y alumnos es deficiente	Nunca	25	52.1%
	Casi nunca	7	14.6%
	A veces	7	14.6%
	Casi siempre	3	6.3%
	Siempre	6	12.5%
Total		48	100.0%

Tabla 75*Dimensión infraestructura / Variable Calidad del Servicio Educativo*

Ítem	Rpta.	frec.	%
La IE cuenta con la infraestructura adecuada para ofertar el servicio educativo	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.1%
	A veces	1	2.1%
	Casi siempre	11	22.9%
	Siempre	35	72.9%
La IE cuenta con un buen equipamiento para brindar el servicio educativo	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.1%
	A veces	1	2.1%
	Casi siempre	12	25.0%
	Siempre	34	70.8%
La IE cuenta con servicio de biblioteca física y virtual como parte del servicio educativo	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	5	10.4%
	Casi siempre	24	50.0%
	Siempre	19	39.6%
La IE cuenta con recursos de las TICs como parte del servicio educativo	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.1%
	A veces	3	6.3%
	Casi siempre	19	39.6%
	Siempre	25	52.1%
La IE cuenta con los servicios básicos (agua, luz, desagüé, telefonía, internet) como parte del servicio educativo	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	4	8.3%
	Casi siempre	21	43.8%
	Siempre	23	47.9%
Total		48	100.0%

ANEXO

Relación entre Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo de las Instituciones Educativas del nivel secundario I.E. "Jorge Chávez" de Condorhuasi e I.E. "Leoncio Prado" de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, Región Cajamarca, año 2021

CONDICIÓN: Estudiante 24

INSTITUCIÓN EDUCATIVA: Jorge Chávez

FECHA: 07 de Setiembre del 2022

Desempeño Docente	Enterado/ participo			
	Sí		No	
	Frec.	%	Frec.	%
Personal	24	100	0	0
Institucional	24	100	0	0
Interpersonal	24	100	0	0
Didáctica	24	100	0	0

Calidad de Servicio Educativo	Enterado/ participo			
	Sí		No	
	Frec.	%	Frec.	%
Desempeño administrativo	24	100	0	0
Capacitación	24	100	0	0
Coordinación y participación administrativa	24	100	0	0
Infraestructura y equipamiento	24	100	0	0

Relación entre Desempeño Docente y la Calidad del Servicio Educativo de las Instituciones Educativas del nivel secundario I.E. "Jorge Chávez" de Condorhuasi e I.E. "Leoncio Prado" de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, Región Cajamarca, año 2021

CONDICIÓN: Estudiante 24

INSTITUCIÓN EDUCATIVA: Leoncio Prado

FECHA: 09 de Setiembre del 2022

Desempeño docente	Enterado/ participo			
	Sí		No	
	Frec.	%	Frec.	%
Personal	24	100	0	0
Institucional	24	100	0	0
Interpersonal	24	100	0	0
Didáctica	24	100	0	0

Calidad de Servicio Educativo	Enterado/ participo			
	Sí		No	
	Frec.	%	Frec.	%
Desempeño administrativo	24	100	0	0
Capacitación	24	100	0	0
Coordinación y participación administrativa	24	100	0	0
Infraestructura y equipamiento	24	100	0	0

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Relación entre Desempeño Docente y Calidad del Servicio Educativo de las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema Principal: ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021</p> <p>Problemas Derivados. ¿Cuál es el nivel de logro para las dimensiones de la variable Desempeño Docente, en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021? ¿Cuál es la eficacia de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021? ¿Cuál es el nivel de logro de las variable Desempeño Docente y eficacia de la variable Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021? ¿Cómo mejorar el desempeño Docente y la Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, distrito Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de logro de las dimensiones de la variable Desempeño Docente, en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021. Determinar el nivel de logro de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Educativo, en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021. Identificar el nivel de logro de la variable Desempeño Docente y la eficacia de la variable Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021 Formular una propuesta del Desempeño Docente y la Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2024. 	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario IE “Jorge Chávez” de Condorhuasi e IE “Leoncio Prado” de Pandalle, del distrito de Pimpingos, provincia Cutervo, región Cajamarca, año 2021.</p>	<p>Variable 1: Desempeño Docente</p> <p>Variable 2 Calidad del Servicio educativo</p>	<p>Personal</p> <p>Institucional</p> <p>Interpersonal</p> <p>Didáctica</p> <p>Desempeño administrativo</p> <p>Capacitación</p> <p>Coordinación y participación administrativa</p> <p>Infraestructura y equipamiento</p>	<p>Tipo de investigación: Según su nivel de profundidad, es una investigación Descriptiva - Comparativa</p> <p>Diseño de investigación: Es Correlacional</p> <p>Población: 51 profesores y los 488 estudiantes de todas las I.EE. secundarias del distrito de Pimpingos Muestra: “No aleatoria”, es “dirigida”, está constituida por n = 14 profesores y 112 estudiantes</p> <p>Técnicas: -Bibliográfica Psicometría Encuesta</p> <p>Instrumentos: -Fichas de resumen bibliográfico - Inventario Valorativo sobre el desempeño docente -Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo.</p>