



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Actualización docente y la calidad de servicio educativo
en la Red 11 y 12 Ate - Vitarte 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Suazo Zárate, Jean Paul.

ASESOR:

Mgtr. Quiñones Castillo, Karlo Ginno

SECCIÓN

Educación e Idiomas


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2017



Dr. Ochoa Tataje Freddy
Presidente



Dra. Josefa Silva Calderón
Secretaria



Mgtr. Karlo Ginno Quiñones Castillo
Vocal

Dedicatoria

A mi esposa y mi madre por su gran apoyo en los momentos más difíciles estuvieron siempre a mi lado.

Agradecimiento

A mis hermanos y los hermanos de mi esposa por apoyarme y ayudarme para poder lograr el objetivo trazado y no rendirme en el intento

Declaración de Autenticidad

Yo, Jean Paul Suazo Zárate, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate declaro el trabajo académico titulado "Actualización Docente y la Calidad de Servicio Educativo en la red 11y 12 Ate- Vitarte 2017", presentado para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación

.Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda citas textual o de parafraseo proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



Jean Paul Suazo Zárate

DNI. 09727432

Lima 12 de agosto del 2017

Presentación

Tengo el alto honor de presentar ante los Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos, una de las tesis que considero de mucha importancia, cuyo título central es “Actualización Docente y la Calidad de Servicio Educativo en la Red 11 y 12 Ate Vitarte 2017”, con la finalidad de optar el Grado Académico de Maestría en Administración de la Educación.

En el quehacer profesional de todo estudiante de maestría es importante realizar trabajos de investigación que respondan a las necesidades y exigencias de la educación, de modo que el trabajo de investigación científica que se ha realizado por el Br. Jean Paul Suazo Zarate, es una muestra del enorme esfuerzo que con mucha paciencia y rigor científico compatibiliza la teoría con la práctica, demostrando a la vez un valioso aporte para todo investigador pueda leer y ampliar sus conocimientos con este presente trabajo de tesis.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado por los siguientes capítulos: Introducción, Marco Metodológico, Resultados, conteniendo además: Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y Anexos.

La Tesis ha sido realizada en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado de Magister en Administración de la Educación. Así mismo aceptare las sugerencias para poder seguir mejorando mi trabajo de investigación y pueda servir como consulta y referencia para otros compañeros que puedan realizar trabajos en el futuro con respecto a los temas tratados en la investigación me ayudo a crecer profesionalmente.

El autor

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2. Internacionales	16
1.3. Nacionales	20
1.4. Fundamentación Científica y Técnica	24
1.4.1. Fundamentación Científica	
1.4.2. Fundamentación Técnica	24
1.4.2. Corrientes Teóricas de la Actualización Docente	25
1.4.3. Modalidades de la Actualización Docente	26
1.4.4. Como Medir una Capacitación o Actualización	26
1.4.5. Variable 1: Actualización Docente	
1.4.6. Dimensiones de la variable 1	29

1.4.7. Importancia de la variable 1	34
1.4.8. Teoría de la variable 1	35
1.4.9. Variable 2: Calidad de servicio educativo	36
1.4.10. Teorías sobre la Calidad en la Educación	38
1.4.11. Normas Legales sobre la Calidad Educativa	38
1.4.12. Medición de la Calidad de Servicio	39
1.4.13. Variable 2: Calidad de Servicio Educativo	39
1.4.14. Dimensiones de la Variable 2	41
1.4.15. Importancia de la Variable 2	46
1.4.16. Teoría de la Variable 2	46
1.5 Justificación	49
1.5.1. Teórica	49
1.5.2. Practica	51
1.5.3. Metodológica	51
1.5.4. Social	52
1.6 Problema	52
1.6.1. Realidad problemática	52
1.6.2. Problema general	54
1.6.3. Problemas específicos	54
1.7 Hipótesis	55
1.7.1 Hipótesis general	55
1.7.2 Hipótesis específicas	55
1.8 Objetivos	55
1.8.1 Objetivo general	55
1.8.2 Objetivos específicos	56

II. MARCO METODOLOGICO	
2.1 Variables	58
2.2 Operacionalizacion de variables	58
2.3. Metodología	59
2.4. Tipo de estudio	59
2.5. Diseño	60
2.6. Población, muestra y muestreo	61
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.8. Método de análisis de datos	71
III. RESULTADOS	72
IV. DISCUSION	85
V. CONCLUSIONES	90
VI. RECOMENDACIONES	92
VII. REFERENCIAS	94
VIII. ANEXOS	102
Anexo 1: Matriz de consistencia	103
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	105
Anexo 3: La data (resumen estadísticos)	107
Anexo 4: Constancias de las I.E. donde se realizaron las encuestas	111
Anexo 5: Validación de juicio de expertos	116
Anexo 6: Artículo científico	125
Anexo 7: Declaración jurada de artículo científico	136

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable actualización docente

Tabla 2: Operacionalización de la variable servicio educativo

Tabla 3: Población de Docentes de la red 11 y 12 Ate – Vitarte

Tabla 4: Muestra Proporcional de Docentes

Tabla 5: Jurados expertos

Tabla 6: Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Tabla 7: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la
Variable actualización docente

Tabla 8: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la
Variable calidad de servicio

Tabla 9: Distribución porcentual de la variable actualización docente

Tabla 10: Distribución porcentual de la dimensión desarrollo personal docente

Tabla 11: Distribución porcentual de la dimensión desarrollo profesional docente

Tabla 12: Distribución porcentual de la dimensión desarrollo social docente

Tabla 13: Distribución porcentual de la variable calidad de servicio educativo

Tabla 14: Distribución porcentual de la dimensión eficiencia y eficacia

Tabla 15: Distribución porcentual de la dimensión relevancia

Tabla 16: Distribución porcentual de la dimensión equidad.

Tabla 17: Coeficiente de correlación y nivel de significancia de Spearman entre las Variable actualización docente y calidad de servicio educativo

Tabla 18: Coeficiente de correlación y nivel de significancia de Spearman entre la Variable actualización docente y la eficiencia y eficacia en la calidad de Servicio educativo

Tabla 19: Coeficiente de correlación y nivel de significancia de Spearman entre la variable actualización docente y relevancia en la calidad de servicio educativo

Tabla 20: Coeficiente de correlación y nivel de significancia de Spearman entre la variable actualización docente y equidad en la calidad de servicio educativo

Lista de Figuras

- Figura 1. Diagrama de la distribución porcentual de la variable actualización docente.
- Figura 2. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión desarrollo personal docente.
- Figura 3. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión desarrollo profesional docente.
- Figura 4. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión desarrollo social docente.
- Figura 5. Diagrama de la distribución porcentual de la variable calidad de servicio educativo
- Figura 6. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión eficacia y eficiencia.
- Figura 7. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión relevancia.
- Figura 8. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión equidad

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la actualización docente y la calidad de servicio en las instituciones educativas de la red 11 y 12 Ate-Vitarte.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel básico descriptivo correlacional. El diseño de la investigación es no experimental, la población estuvo formada por 270 docentes de las instituciones educativas de la red 11y 12 Ate-vitarte, se utilizó un muestreo probabilístico, es decir cada uno de los elementos tiene la misma probabilidad de ser elegido, la muestra de la investigación consta de 159 docentes se utilizó como instrumento de recolección de datos una encuesta, con un nivel de confiabilidad de Alpha de Cron Bach de 0.952 para la variable actualización docente y de 0.953 para la variable calidad de servicio.

El coeficiente de correlación *rho* de Spearman ($rho = 0.469$) nos indica que existe una relación moderada entre las variables actualización docente y calidad de servicio educativo del personal docente de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p= 0.000$) es menor al p-valor asumido ($p< 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras Claves: Actualización docente, calidad de servicio, eficiencia y eficacia, equidad y relevancia.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between the updating of teaching and the quality of service in the educational institutions of the Red 11 y 12 Ate - Vitarte network.

The methodology used for the development of this thesis was related to the quantitative approach. A basic research is located at the basic descriptive correlational level. The design of the research is non-experimental, the population was formed by 270 teachers from the educational institutions of the red 11 Ugel 06 Ate-Vitarte network, a probabilistic sampling was used, it is dicer each of the elements has the same probability of being chosen, The research sample consists of 159 teachers was used as a data collection instrument a survey, with a reliability level of Cron bach alpha of 0.952 for the variable teacher update and 0.953 for the quality of service variable.

Spearman's rho correlation coefficient ($\rho = 0.469$) indicates that there is a moderate relationship between the teacher updating variables and the educational quality of the teaching staff of the Ate - Vitarte network 11 and 12. In addition, the level of significance ($p = 0.000$) is lower than the assumed p-value ($p < 0.05$), so the research hypothesis is accepted

Key words: Educational update, quality of service, efficiency and efficiency, equity and relevance

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.2. Internacionales

Honores (2016) en la tesis de maestría titulada: *Capacitación docente y su influencia en la calidad de los aprendizajes de estudiantes, de la Unidad Educativa “Asaad Bucaram” de la ciudad de Arenillas, provincia de El Oro – Ecuador. Periodo lectivo 2014 – 2015.* Sustentada en la universidad San Marcos manifiesta lo siguiente: Articula una mirada cualitativa y cuantitativa a la problemática de la formación docente y su repercusión en el logro académico de los alumnos y alumnas, estudio que ha permitido analizar y comprender la influencia que tiene la capacitación docente en el aula, además permitió valorar el criterio que los docentes tienen acerca de su capacitación y la incidencia en su desempeño laboral. El universo estudiado fue limitado a los docentes y directivos de la institución, y a los estudiantes de los novenos y decimos años de educación básica de la institución educativa Asaad Bucaram de la ciudad de Arenillas, provincia El Oro, Ecuador, en el año 2014, se utilizó la encuesta y la recolección de datos como técnicas investigativas, logrando por su intermedio el cumplimiento del objetivo central que fue conocer y determinar el grado de capacitación del docente y su influencia en el aprendizaje, resultado final que permitió evidenciar que además de la capacitación puede existir otros factores que influyen en el rendimiento del estudiante. Finalmente y ante el resultado de la capacitación nula que recibieron en los últimos años los docentes de la muestra, se recomienda la implementación de un plan continuo de capacitación docente, capacitación que permitirá un desarrollo en la calidad educativa y rendimiento académico de los estudiantes del Centro Educativo.

Dar prioridad a la capacitación o actualización de los docentes de las instituciones del país, están se deben realizar por categorías de acuerdo a una evaluación que se realizó a los docentes para tener una base y actualizar según la categoría donde se ubica el profesor de acuerdo a la evaluación.

Caiza (2013) en la tesis para acceder al grado de maestría titulada *Evaluación de la Influencia de la capacitación Docente en el Rendimiento Académico de los Alumnos del noveno año de básica de la unidad educativa experimental liceo policial*. El trabajo investigativo realiza un análisis cualitativo y a la vez cuantitativo entorne a la problemática de la capacitación docente y su repercusión en el rendimiento académico de los estudiantes, El universo estudiado fue de 180 estudiantes alumnos y alumnas de los novenos años de educación básica de la Unidad Educativa Liceo Policial y el segundo grupo poblacional fue a todos los docentes que dictan los novenos años, la muestra coincide con la población, se utilizó como técnica para recoger la información la encuesta, con esta se podrá lograr objetivo central que fue conocer y determinar el grado de capacitación del docente y su influencia en el alumno. Existe una relación proporcional entre la variable rendimiento académico de los estudiantes y la variable capacitación del docente, la cual se refleja en la revisión del promedio de notas alcanzadas por los estudiantes de los niveles mencionados en la Unidad Educativa Liceo Policial al finalizar el año escolar, los docentes de la Institución Educativa Liceo Policial no cuentan con capacitación adecuada en los últimos cinco años, los pocos cursos a los cuales pueden acceder los docente para poder actualizarse son pagados con sus propios medios, cursos que tienen una duración no mayor a 30 horas, la falta de capacitación y actualización del personal docente, detectada mediante el trabajo de investigación realizada dio origen que en el período lectivo 2012-2013, la administración central donde se encuentra dicha institución inicie un programa de capacitación piloto de emergente. Realizar alianzas estratégicas con instituciones universitarias e institutos superiores para capacitaciones continuas de los profesores de esta institución en los diferentes aspectos: Didáctico, Metodológico, de valores, administrativos.

Porras (2013) con la tesis que sustento para acceder al título académico de Doctor en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, España cuyo título es *Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia)*.

en esta se plantea como problema general, Identificar las características de las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en los colegios públicos que se va estudiar las cuales pueden ser de los tres niveles de enseñanza en la localidad mencionada, la muestra de análisis es de 60 colegios públicos, para la recolección de datos tanto de tipo cuantitativo como cualitativo se usó la encuestas con la escala de Likert, se usó tres cuestionarios orientados a medir la cuota de agrado en los requerimientos de estos grupos, en relación con las características de sus colegios y la educación que allí se imparte, se aplicó a estudiantes, docentes y padres de familia, de las múltiples conclusiones de la tesis manifiesta en una de sus conclusiones que los docentes no contextualizan los temas que van desarrollando en el aula, como lo aplican o en qué momento le va servir lo que aprender en las instituciones educativas, con respecto a los padres de familia los profesores no están bien capacitados para la enseñanza de sus hijos, los profesores no se capacitan porque no hay temas que ayudan a desarrollarse en la sociedad. Los docentes tienen que contextualizar los diferentes temas que se desarrollan en las instituciones se pueden realizar las clases fuera de los colegios cuando el tema lo amerita.

Barros (2012) en su trabajo de investigación para conseguir el grado de Doctor realizó la investigación titulada: *Indicadores de Calidad Educativa en Centros Escolares del Distrito metropolitano de Quito y Propuesta de un Modelo de Calidad Pertinente para el Ecuador* sustentada en la Universidad Central del Ecuador, el tipo de investigación que se tomó en cuenta para realizar la tesis es descriptivo, comparativo y propositivo, el objetivo del trabajo de investigación es demostrar o determinar indicadores de calidad educativa para instituciones escolares de educación general básica y bachillerato, según su tipología, y proponer un modelo comprensible de calidad educativa integral y pertinente para estos centros en Ecuador. Los instrumentos que se aplicaron en la investigación fueron los *cuestionarios* dirigidos a docentes, estudiantes, padres de familias y autoridades,

la muestra de la investigación se realizó a doscientos ochenta y siete docentes, setecientos cuatro estudiantes, dieciocho autoridades y ciento treinta y ocho padres de familia, de seis centros escolares del Distrito Metropolitano de Quito, clasificados por sostenimiento (público o privado) y por clase social (alta, media y baja). Entre las múltiples conclusiones que tiene el trabajo de investigación una de las más importantes es. El gobierno debe encargarse de dar una adecuada capacitación y actualización a los maestros, esta se debe realizar al finalizar el periodo escolar o en las vacaciones de medio año, estas deben ser realizadas por personal que este inmerso en educación, el costó debe ser afrontado por los organismos gubernamentales y los profesores deben ser evaluados en forma permanente para obtener mejores resultados y ver en qué aspecto se deben capacitar.

Elaborar una propuesta educativa para la el centro escolar teniendo en cuenta el contexto donde está ubicado, además las condiciones con la que cuenta la institución como: infraestructura, materiales didácticos y teniendo como punto de apoyo el currículo nacional.

Chancusig (2012) en la tesis para obtener el grado de magister titulada *La Calidad Educativa de los Colegios de Educación Popular en la Provincia de Cotopaxi* la cual fue sustentada en la Universidad de Tecnológica Equinoccial. Tiene como problema el siguiente enunciado en el trabajo de investigación: ¿De qué manera el análisis crítico de los estándares e indicadores, como infraestructura, recursos modernos, conducción del interaprendizaje, capacitación docente y formación de los maestros/as inciden en la calidad de educación?, el objetivo general de la tesis es: Alcanzar la excelencia de la instrucción educativa, realizando análisis de estándares e ítems para determinar las falencias y aciertos en el sistema de educación popular. El universo de la población está constituido por los Colegios de Educación Popular en la Provincia de Cotopaxi que suman 37 instituciones educativas; de los cuales se han trabajan 379 profesores de ambos sexos, donde la muestra a considerar según la fórmula es de 93 profesores de ambos sexos, la conclusión más importante es : Los docentes de los centros de educación popular no tienen una adecuada y permanente capacitación docente

siendo está muy importante para el desempeño profesional de los maestros y maestras y a la vez se debe reflejar en una mejora de la calidad educativa, El estudio permite determinar que los docentes consideran a la capacitación como un hecho determinante para desempeñar el proceso enseñanza aprendizaje en forma óptima.

Los docentes deben recibir capacitación sobre técnicas de aprendizaje activo que tengan concordancia con el modelo pedagógico constructivista y preparen a los estudiantes para la vida

1.3. Nacionales

Chipana (2015) en su trabajo de investigación elaborada para conseguir el Doctorado en. *Gestión Pedagógica y Calidad Educativa en las Ugeles ubicadas en San Román - Azángaro – 2013*, sustentada en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”- Juliaca. Siendo esta tesis de tipo descriptivo – correlacional, con un enfoque cuantitativo, donde el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad educativa en las Ugeles ubicadas en San Román - Azángaro – 2013; la hipótesis que se tiene en cuenta es: habrá relación de por medio de gestión pedagógica y calidad educativa, la cual en el transcurso de la investigación se llegara a probar o rechazar dicha hipótesis. Se ha procesado dicha información mediante la técnica de una encuesta la cual está dirigido al personal jerárquico y maestros de los colegios educativos que hacen realidad la gestión pedagógica y enmarcar la calidad educativa en el proceso de enseñanza – aprendizaje; así como se ha analizado la prueba de evaluación censal de estudiantes, cuyo objetivo principal es el logro de estándares de aprendizaje en estudiantes de segundos grados de educación primaria en el año 2013. La muestra que se trabajó en la investigación es de 381 docentes, directivos y jefes de área de gestión pedagógica, a través de las pruebas estadística como la Chi Cuadrada el valor de la $X^2 = 48.879$ en la hipótesis general; la conclusión que se ha llegado es que la relación que existe entre la gestión pedagógica con la calidad educativa en las Ugeles de los lugares mencionad.

Las propuestas pedagógicas deben estar acordes al ámbito donde se encuentra la institución educativa, tomando en cuenta sus perspectivas de desarrollo, local y regional a nivel de los estándares de aprendizaje en cada unidad y para lograrlo los capacitadores deben ser del lugar porque conocen la realidad.

Quiroz (2015) en la tesis elaborada para obtener el grado de Magister *Fortalecimiento de la Formación Continua de los Docentes Desarrollado por el Municipio de Pisco - Región Ica*, sustentada en la Universidad Cayetano Heredia, tiene como tipo de investigación básica de naturaleza descriptiva y de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 100 docentes del nivel inicial. Se aplicó la técnica de la encuesta tipo cuestionario considerando las dimensiones educativa, pedagógica, humana e investigativa, teniendo como objetivo ¿Cómo el Municipio de Pisco fortaleció la formación continua de los docentes de la Provincia de Pisco, Región Ica 2013?, En los resultados se hace ver como el Municipio de Pisco realizó el proceso de fortalecimiento de los docentes con respecto a la dimensión necesidades educativas del programa de formación continua 2013 se llegó a concluir que el 69 % está de acuerdo con la capacitación del municipio de Pisco con respecto a la dimensión necesidades educativas. Respecto a la dimensión necesidades pedagógicas del programa de formación docente continua que realizó el Municipio de Pisco 2013, el 52% sostienen que están de acuerdo, mientras que el 4% estuvieron en desacuerdo, Respecto a la dimensión necesidades humanas del programa de formación docente continua que realizó el Municipio de Pisco 2013, el 73% están de acuerdo, mientras que el 7% estuvieron en desacuerdo. Respecto a la dimensión necesidades investigativas del programa de formación docente continua que realizó el Municipio de Pisco 2013, el 59% están de acuerdo, mientras que el 3% estuvieron en desacuerdo.

Los directores de las Instituciones educativas deben buscar patrocinadores ya sean públicas o privadas que puedan solventar los pagos de los capacitadores de van a realizar las capacitaciones de los docentes de las instituciones educativas de la zona, las capacitaciones deben ser en forma obligatoria en las vacaciones de medio año y las de fin de año.

Guevara (2014) en la tesis elaborada para obtener el Grado Académico de Doctor en Administración de la Educación el trabajo titulado: *Entornos virtuales y capacitación docente en Instituciones Educativas del nivel secundaria del distrito de Tumbes, 2014* sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, el trabajo se basa en el método científico con un enfoque cuantitativo, siendo esta no experimental pero correlacional y transversal, siendo el total de la población de 502 docentes de un total de 36 instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Tumbes, con una muestra de 218 docentes de ambos sexos, la obtención de los datos se consiguieron mediante una encuesta la cual es en dos partes para cada una de las variables usara la escala de Likert, siendo la problemática de la investigación la siguiente: ¿Cuál es la relación entre los entornos virtuales y la capacitación docente en Instituciones Educativas del nivel secundaria del distrito de Tumbes, en el año 2014?, las conclusiones que se obtienen al finalizar la investigación son las siguientes: Que existen una relación débil entre los entornos virtuales y la capacitación docente los colegios de nivel secundario del distrito de Tumbes, el año 2014, porque los docentes saben de la importancia de la tecnología en el desarrollo de su labor académica, pero no llevan a cabo dichas capacitaciones. También se concluye que hay relación directa entre los entornos virtuales y las competencias cognitivas de los docentes de las instituciones educativas esta se puede comprobar con el resultado estadístico de él, coeficiente de correlación de Pearson, indica 0,633 confirmando una correlación alta y significativa. Existe una relación moderada directa entre las variables en estudio como son los entornos virtuales y las competencias sociales de los docentes de las Instituciones secundarias del distrito de Tumbes, donde el coeficiente de correlación de Pearson, brinda un valor de 0,569 confirmando dicha relación moderada.

Las clases deben ser realizadas en forma obligatoria en las aulas de computo por los docentes del curso, los docentes que no están en la capacitado no tienen noción del manejo de la computadora tendrá que capacitarse en forma obligatorio.

Alarcón (2013) en su trabajo de investigación para alcanzar el grado de maestría titulado *Gestión Educativa y Calidad de la Educación en Instituciones Privadas en Lima Metropolitana*. Sustentada en la Universidad San Martín de Porres. El trabajo tiene como problema principal: ¿De qué manera la gestión educativa se relaciona con la perfección de la educación en los colegios privadas de Lima Metropolitana en el año 2013?, siendo el objetivo del problema determinar de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana en el año 2013, para lo cual se trabajó con una población de 5 instituciones educativas siendo la muestra de la misma de la población, el trabajo es transversal, descriptivo correlacional, el instrumento para la recolección de los datos es la encuesta, las conclusiones de la investigación en la elaboración de la tesis son. La gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones privadas son positivas. La infraestructura en las instituciones educativas es determinante en el servicio que se da a los alumnos esto se refleja en mejores resultados que en los colegios estatales. La actualización de los docentes está muy relacionada con la calidad del servicio educativo en las instituciones privadas. Los directivos y los profesores de los colegios privados, establecen una conducción positiva, tienen una gran llegada sobre los estudiantes, lo cual se refleja una relación positiva, la educación que se brinda en la institución educativa solo es para aquellos que puedan pagar dicho servicio, no todos tienen acceso a dicho servicio.

Debe haber una mayor cercanía con padres de alumnos en riesgo de fracaso escolar, de tal forma que una atención diferenciada contribuya a disminuir la reprobación y deserción escolar; esto significa informarlos permanentemente sobre el nivel de aprovechamiento y aplicar estrategias específicas para su atención oportuna lo cual no pueden hacer las instituciones públicas

Milán y Vega (2012) en la tesis de maestría en educación titulada *Clima Escolar y su Relación con la Calidad Educativa en la I.E nº 3043 "Ramón Castilla" de San Martín de Porres, 2012*, sustentada en la Universidad César Vallejo, teniendo como objetivo general de la investigación de trabajo ¿Cómo se relaciona

el clima escolar y la calidad educativa en la Institución Educativa N° 3043 “Ramón Castilla” de San Martín de Porres, 2009?, en dicha investigación la población a tomar en cuenta para el trabajo fue de 118 alumnos, de la cual se ha tomado en consideración una muestra probabilística, que está conformada por 90 alumnos de ambos sexos, a quienes se aplicó un cuestionario compuesto por 40 preguntas considerando un tiempo para responder de 20 minutos. Se basó en un trabajo descriptivo-explicativo, diseño correlacional, con dicho trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones. Existe relación significativa entre el clima escolar con la calidad educativa en la Institución Educativa N° 3043 “Ramón Castilla” de San Martín de Porres, 2009, también se llegó a la conclusión de que no existe una relación significativa entre el clima escolar y la relevancia, donde el clima escolar no se vinculan con los temas desarrollados en la institución educativa y el tiempo de realización de las actividades de aprendizaje, otra conclusión a considerar es que no existe una relación significativa entre el clima escolar y la eficacia, donde el clima escolar, no se relaciona con las metas y objetivos que se proponen lograr para una adecuada calidad educativa, tampoco existe una relación significativa entre el clima escolar y la pertinencia donde el clima escolar no tiene relación con los procesos, resultados y productos de la calidad educativa, por último también debemos considerar entre las conclusiones que no existe una relación significativa entre el clima escolar y la equidad, donde el clima escolar no tiene relación con la distribución de los saberes y el conocimiento a través de actividades de aprendizaje.

Las actualizaciones o especializaciones sobre estrategias para buscar una mayor interacción con los alumnos para lograr un mejor clima escolar y aprovechar las capacidades de los estudiantes.

1.4. Fundamentación Científica y Técnica

1.4.1 Fundamentación Científica:

El trabajo de investigación se justifica porque permitió determinar la relación entre la actualización docente con la calidad de servicio educativo como manifestó:

Herdoiza (s.f.) No es suficiente que un maestro haya concluido satisfactoriamente su formación inicial es necesario que se actualice permanentemente y participe en programas de capacitación que le permitan mantenerse al día en los enfoques educativos, metodologías y didácticas, como también en los avances de la ciencia y la tecnología en diferentes campos relacionados con la educación (p.5)

Con respecto a la calidad educativa lo manifestado por Toranzos (1996): “en la actualidad la preocupación central ya no es únicamente cuántos alumnos y qué proporción asisten, sino quienes aprenden en las escuelas, qué aprenden y en qué condiciones” (p. 39)

Estas dos variables son importantes en el mundo actual porque hoy en día la calidad es primordial en educación y para lograr dicho objetivo debemos tener profesores capacitados.

1.4.2 Fundamentación Técnica

Las variables en estudio según la Dirección Nacional de Formación y Capacitación Docente – DINFOCAD. Ministerio de Educación del Perú, se indican dos tipos de formación que debe recibir el docente:

- Formación docente inicial

- Formación docente continúa

Para la formación inicial (o de grado), Conforme con el Artículo 56 c) de la Ley General de Educación, es el Estado quien se encarga de garantizar el funcionamiento de un sistema de formación y capacitación permanente de los docentes. Este sistema se articula con las instituciones de educación superior. La formación pedagógica se da tanto en universidades como en institutos superiores pedagógicos, la admisión a estos centros se realiza mediante concurso público. En no menos de 10 ciclos académicos

En tanto que la formación continua de los docentes en servicio se imparte a los docentes que se encuentren laborando en centros y programas educativos del país.

Nuestro sistema educativo será de calidad en la medida en que dé las mismas oportunidades a todos, y en la medida en que los servicios que ofrece, los actores que lo impulsan y los resultados que genera contribuyan a alcanzar las metas conducentes al tipo de sociedad que aspiramos para nuestro país.

Se necesitan estándares en tres áreas cruciales como indicaron en el Banco Mundial (2006) “Aprendizaje, Servicio a las Comunidades y a los Centros Educativos y Asignación de Recursos, los estándares deben tener en cuenta la diversidad cultural y regional” (p. 148)

1.4.3 Corrientes Teóricas de la actualización docente:

Las corrientes de la actualización docente como lo describió Luzuriaga (2012):

- Corriente naturalista de la educación: El educador debe intervenir lo menos posible para dejar hacer a la naturaleza del alumno (inclinaciones, intereses) de una manera espontánea.
- La corriente social de la educación: Esta se divide en la didáctica marxista y la didáctica funcionalista.
- La corriente trascendente de la educación: Esta corriente no niega el papel de lo natural y lo social en la formación y desarrollo del hombre, pero se insiste en la finalidad trascendente del hombre
- La didáctica clásica: Está dividida en la escuela tradicional y la nueva escuela
- La didáctica tecnológica: Introducción de medios y recursos tecnológicos que facilitan el trabajo del profesor y del alumno
- La anti didáctica: Lucha por el cambio de estructuras de dominación, superación de condiciones de dependencia

1.4.4 Modalidades de la capacitación o actualización docente:

La capacitación es un derecho y obligación del docente para actualizarse en las nuevas corrientes pedagógicas y para desarrollar nuevas actitudes, destrezas y

habilidades que mejoren su desempeño a nivel de aula. Para que el docente forme parte de una teoría educativa más actualizada, el gobierno facilita la capacitación más no obliga, se ha implementado diversas modalidades de capacitación entre las cuales podemos mencionar las siguientes: Capacitación a Distancia, Capacitación Presencial, Capacitación Semi-presencial, Capacitación y Perfeccionamiento Científico, Capacitación y Perfeccionamiento Tecnológico. Capacitación como Proceso Participativo.

1.4.5 Como Medir una Capacitación:

Para Kirkpatrick (2007) medir una capacitación se nasa en cuatro etapas:

La primera es la reacción, es decir, evaluar si la capacitación gustó o no gustó a los capacitados, Una segunda etapa es la evaluación del conocimiento adquirido, tomando exámenes a los capacitados, La tercera es la aplicación de lo aprendido, para lo cual se cuenta con la observación de grupos experimentales y grupos de control, Finalmente, la cuarta etapa es la medición de resultados, identificando qué aspectos del proceso de aprendizaje impactan en los resultados de la organización (P. 120)

1.4.6 Variable 1: Actualización Docente

Millán (1995) indico con respecto a la variable:

La actualización del personal docente se lleva a cabo en espacios o lugares de trabajos presenciales o virtuales que permiten la recuperación de sus conocimientos y la actualización de los mismos en aspectos pedagógicos y didácticos, estar en relación con sus pares lograra intercambiar aspectos de su profesión para un desarrollo eficaz en su labor cotidiana. (p. 13).

En la formación inicial del docente los conocimientos que han adquiriendo en todo este proceso se deben actualizar para poder reforzar o mejorar lo ya aprendido y ponerlo en práctica en el dictado de las clases para un mejor aprovechamiento y poder desarrollar las capacidades de los alumnos, la

actualización docente debe ser una prioridad en la vida profesional de los maestros, esta debe ser una formación continua o formación permanente para tener una educación de excelencia y una mejora del país y poder formar personal con pensamiento críticos y reflexivos de la realidad nacional.

Como manifestó De Lella (1999) sobre formación continua o formación permanente “Es un proceso duradero para captar, conocimientos, destrezas y valores los cuales van a permitir un desempeño adecuado en la función del docente en la institución educativa y dentro de salón de clases”. (p. 26)

La actualización, formación continua o formación permanente va a contribuir a la mejora del desempeño profesional esto se verá reflejado en las aulas y en su formación profesional del docente y nuevas herramientas de evaluación, mejores didácticas de aprendizaje, nuevas metodologías de enseñanza para poder tener una mejor atención y aprendizaje de los alumnos

Los términos formación, actualización, capacitación pueden tener diferentes acepciones, pero como manifiesta la Herdoiza (s.f.) lo primordial es la actualización por eso manifiesta al respecto:

La actualización es la esencia, esto con lleva a estar capacitados para desarrollar ciertas actividades, es parte de la formación continua que cada profesional debe realizar en forma permanente para no quedar desfasados o desactualizados en la profesión donde se desempeñan (p. 32).

Los términos capacitación y actualización serán considerados como sinónimos en el presenta tesis, teniendo también en cuenta los términos formación permanente y continúa.

Sanguino (1990) después de terminar su trabajo concluyó que la actualización:

Con lleva necesariamente la idea de lograr un ajuste por lo tanto, hemos de entenderla como un proceso activo en que la evolución es la condición más importante y necesaria de cumplir, de lo contrario no se podría completar el componente que por añadiría se encuentra

del concepto de actualización, es cuál es el perfeccionamiento (p.25).

Podemos afirmar que la Formación Continua está en la misma dirección del desarrollo de las competencias profesionales y estas van a contribuir a la ejecución más eficaz de nuestra profesión y a la vez va incrementar el potencial de la organización donde laboramos mediante el perfeccionamiento y actualización profesional y personal de sus profesionales docentes.

Alas y Moncada (2010) explicaron que: “Siendo la actualización primordial el descubrimiento de nuevos conocimientos en el plano operativo, la cual está basada en un dominio teórico de la corriente pedagógica y el conocimiento conceptual de la metodología”. (p. 7)

La formación continua muy al margen de las modalidades que existen se debe plantear como una herramienta de estrategia para lograr tener el personal idóneo en las instituciones educativas no solamente el docente se debe actualizar, es un factor de excelencia y clave para el éxito y hacer la diferencia en el mercado educativo, para adaptarse a los constantes cambios, en los últimos tiempos habido un incremento en el ámbito de la formación continua, pero no hay un seguimiento para garantizar la calidad de la misma, sino también para verificar su sentido e impacto en las instituciones educativas.

1.4.7 Dimensiones de la variable 1

Según Delgado (2005) dimensionó la variable actualización docente en: “Desempeño personal, el desempeño social y el desempeño profesional” (p.129).

Estas tres características de la actualización va permitir tener un mejor desenvolvimiento que deben lograr los docentes cuando las actualizados son constantes y permanentes en los diferentes aspectos de la vida académica, social y personal ellos mismos se van a revalorizar como personas y como profesionales.

Desempeño Docente:

Delgado (2005) el desempeño docente o personal del docente es:

El desempeño personal es la forma como el docente se desenvuelve en el aula dentro y fuera de la institución educativa, también en lo académica, control emocional, habilidades sociales, todas estas partes permitirán una educación integral y de calidad. (p.129)

Como cualquier ser humano no somos perfectos tenemos dificultades en lo personal y profesional, debemos aceptarlo, se tenemos dificultad en la enseñanza los alumnos debemos cambiar las concepciones ya sean metodológicas o didácticas, para superar dicha dificultad debemos planificar nuevas estrategias, nuevos procedimientos y mejorar la relación con nuestros alumnos, superado esto nos vamos a sentir más seguros de nosotros mismos.

Fernández (2007) manifestó con respecto al desempeño personal del docente lo siguiente:

Que el dominio y el conocimiento de una nueva información el docente se siente mejor preparado esta le permite realizar un conjunto de actividades con mayor seguridad, estar relacionas con su actividad diaria con los estudiantes, padres de familia y con sus colegas, permitirán un mejor afianzamiento como persona y profesional lo cual se va reflejar en un mejor desempeño del docente y las actividades lo va realizar con muy buen agrado. (p. 13)

Valdés (2006) señalo al respecto que el desempeño de un profesor es: “Es verificar y considerar el efecto continuo que el docente debe producir en el desempeño de sus alumnos al desarrollar sus habilidades, capacidades, las cuales se comprobaran cuando el estudiante se desarrolle en la sociedad”. (p. 16)

El desempeño del docente debe de reflejarse en la buena relación que tiene con los diferentes actores que rodean a los alumnos, estas deben ser armoniosas, serán evaluadas para un mejor desenvolvimiento del docente dentro y fuera de la institución educativa.

Estrada (2013) manifiesto que “Es el eje que moviliza el proceso de formación dentro del sistema educativo formal. Se hace necesario el análisis y la evaluación del desempeño docente desde la cotidianidad de un modo concreto y encarnado”. (p. 7).

El desempeño del docente tiene que ser en su lugar de trabajo ver como es el desempeño dentro del salón de clase en la parte pedagógica y didáctica y también dentro del colegio en las relaciones con sus pares para ser ejemplo de los alumnos.

Desarrollo Social

Como mencionaron los autores Ander - Egg (2005).Con respecto al tema es:

La participación del docente dentro del lugar donde está la institución educativa con participación de alumnos y padres de familia, organizar las diferentes actividades o inquietudes para fines comunes, ser un grupo monolítico donde el docente debe ser uno de los nexos entre ambas espacios, ser parte de la solución de los problemas en provecho de los alumnos y de la comunidad (p.35).

Abarca, Marzo, y Salas (2002) mencionaron sobre el desarrollo social:

Está relacionado con la interacción entre el docente y sus alumnos en donde se estimula: saber - saber, el saber - hacer, el saber - ser y el saber – sentir, para lo cual el docente requerirá y sabrá de habilidades sociales manejar adecuadamente aquellas situaciones que pudieran presentarse en el aula la cual puedan constituirse como desfavorables en el proceso de enseñanza- aprendizaje y más bien promover los aspectos del crecimiento personal en lo Psicológicos, morales, sociales de los estudiantes dentro de su contexto al cual pertenecen. (p. 27)

Es importante que el docente no deje de lado la actualización en su planificación escolar diaria, ya que esta le permitirá incluir todos aquellos

elementos que el considere que son de gran importancia a la hora de planificar y realizar la clase en el aula como: Contextualización de contenidos, partiendo de los conocimientos previos que tiene los alumnos y además de tener en cuenta las necesidades e intereses de ellos.

Según Herice de Rizzuti (s.f.) manifestó que la dimensión del desarrollo social del docente es:

La transcendencia y alcance de la labor del docente es importante y necesaria para la comunidad donde se encuentre el colegio, el docente tiene que tener el papel de impulsador para tratar de resolver las necesidades existentes y poder lograr el avance socio cultural, explotar al máximo las características únicas que tiene cada una de ellas, para que el vínculo docente – comunidad sea positivo debe basarse en la honestidad esta tiene que ser una condición necesaria y suficiente. (p. 9)

Los docentes no son los responsables de los resultados, tampoco pueden atribuirse el desafío del cambio en forma personal, tienen papel primordial en el desarrollo de los de aprendizaje de los estudiantes. Todo esto implica que exista una interrelación entre la institución educativa y la comunidad, para llevar a cabo el fortalecimiento de los objetivos, con el fin de mejorar en el papel que desempeña el docente en el aula.

Lo que manifestó Ramírez (2015) respecto al desarrollo social del docente:

Los cambios educativos en la actualidad incluyen la participación comunitaria como un elemento relevante para el logro de los procesos pedagógicos y de gestión de la escuela. Para ello, las familias y demás personas de la comunidad son los actores sociales que en conjunto con los docentes deben propiciar proyectos educativos que contribuyan al mejoramiento de la calidad y la equidad en la vida de la comunidad. (p.44)

La relación que tiene la institución educativa con su contexto debería estar en la mayoría de las actividades de la comunidad y comprometer a todos los actores. Cada uno desde la actividad particular que realiza, definida en función de su contribución al desarrollo y progreso de cada una de ellas. Las diferentes formas de vivir de los diferentes actores que están relacionados con la comunidad, configuran el estilo institucional de esa relación, estas pueden ser en forma total o parcial.

Desarrollo Profesional

Fernández (2007) con respecto al desarrollo profesional docente manifestó lo siguiente

Un proceso de búsqueda permanente de alternativas de crecimiento humano y técnico, esta se conseguirá mediante la formación continua estas pueden ser capacitaciones o actualizaciones en áreas pedagógicas y en el desarrollo de destrezas para un mejor desenvolvimiento, lo cual implica un proceso colaborativo de innovación pedagógica, es responsable de su desarrollo profesional tiene que ser un compromiso personal con su propia superación y un compromiso social con la transformación educativa de la institución donde desarrolla su labor, también un compromiso con la comunidad donde desarrolla su actividad pedagógica. (p. 18)

Los docentes trabajan en contextos sociales y culturales diferentes y en condiciones educativas y laborales específicas de acuerdo al lugar donde laboran., las políticas públicas a favor del profesorado están obligadas a tener en cuenta estos contextos y condiciones, para remover los obstáculos que limitan el éxito de determinadas iniciativas por los docentes que están orientadas de forma específica al desarrollo profesional de los profesores.

Avalos (2002) el significado del desarrollo docente:

El desarrollo profesional de maestros y profesores involucra dos visiones en pugna: un enfoque que concibe al perfeccionamiento como una serie de acciones que sirven para subsanar elementos

“deficitarios” de los docentes frente a las necesidades actuales, y otro punto de vista más actualizado que supone que la formación profesional es continua lo largo de toda la vida. Esta última visión responde a la conceptualización más reciente centrada en el concepto de desarrollo profesional. (p. 5)

Para tratar de disminuir la brecha entre la formación inicial y la formación continua se realizan las capacitaciones o actualizaciones con esto se trata de dar una mejor calidad profesional a los docentes, la cual se deberán reflejar en la mejora de la enseñanza- aprendizaje de los alumnos.

Duke y Stiggins (1997) según lo que manifestaron estos dos autores que el desarrollo del docente está definido de la siguiente manera:

Como el proceso mediante el cual el profesorado que ya es mínimamente competente debido a la formación inicial, alcanza mayores niveles de competencia profesional y amplía su conocimiento en la formación continua o permanente por actualizaciones que recibió esto va permitir ampliar su comprensión, tanto en lo personal como en lo profesional. Con eso se podría llegar a tener mayores niveles de idoneidad y competencia entre sus pares lo cual va permitir niveles de excelencia profesional de los docentes, esto se refleja en mejores resultados para el beneficio de los alumnos y de la sociedad. (p.166)

Para Fernández (2004) lo que dijo de los profesores está relacionado con la madurez y por eso manifiesta lo siguiente:

Un buen docente puede dominar la planificación de su clase, manejar correctamente el proceso evaluativo, conocer a la perfección las tareas didácticas participativas a desarrollar, poseer todos los conocimientos propios de su especialidad, entre otros aspectos. Pero si el docente es inmaduro, con una personalidad

conflictiva y defensiva, incapaz de trabajar en equipo y de comunicarse inadecuadamente con los alumnos, docentes y padres de familia, su crecimiento profesional se verá afectado constantemente por el fracaso y la frustración, esto lo va permitir crecer en lo profesional podría llegar al fracaso y la frustración del docente. (p. 79)

1.4.8 Importancia de la variable 1

Considerando que la educación siendo un factor decisivo en el bienestar general de las personas, el desarrollo de las comunidades y el progreso de los países, para lograr que tenga un valor social y de calidad en las instituciones educativas y programas educativos, depende de la pertinencia de los conocimientos que se construyen y que brindan los maestros y las competencias que se desarrollan, así como de la eficacia y eficiencia, la relevancia de los procesos y los actores implicados en la enseñanza y el aprendizaje. La educación actual enfrenta muchos retos en diferentes aspectos como: Social, Económico, Ético, Ambiental, etc. Todos estos factores que actualmente estamos viviendo se hacen presente en las instituciones educativas los profesores son los llamados ha despejan dudas y asimilar conocimientos por eso Martelora (1995) manifiesta lo siguiente:

Por ser uno de los más importantes actores sociales para enfrentar estos retos, por lo tanto, de su preparación, formación y permanente actualización dependerá el que el país pueda enfrentar el tercer milenio que ha traído consigo una revolución científico-tecnológica, la globalización del planeta, la conciencia del deterioro del ambiente y la urgencia de hacer sostenible el desarrollo socioeconómico. (p. 79)

Debe existir relación entre las etapas profesionales de los docente la formación inicial y la formación continua estas deben estar estrechamente relacionadas esto va permitir diseñar programas de actualización que sean pertinentes a los intereses y necesidades de los docentes que se debe reflejar en un

mejor aprovechamiento de los alumnos, se debe tener en cuenta los años de experiencia, la etapa de su trayectoria profesional y el lugar donde se desempeñan, para que ellos puedan tener actualizaciones diferenciadas.

1.4.9 Teoría de la variable 1

No se puede mejorar la calidad del proceso de enseñanza -aprendizaje de los alumnos sin asegurar una buena formación y actualización de los docentes por parte de las instituciones pertinentes, la formación inicial durante mucho tiempo ha sido muy teórica, sus contenidos no tienen relación con el contexto y las diferentes necesidades geográficas de los alumnos, por lo tanto no brinda a los futuros maestros una preparación profesional adecuada es la formación permanente que debe suplir estas deficiencias. La formación permanente supone una actualización científica, psicopedagógica y cultural, complementaria que tiene que ser profundizadora y de retroalimentación de la formación inicial.

Como indico Imbernon (1989) las dos etapas importantes en la formación de un maestro son:

La importancia de diagnosticar el estado de la formación inicial y de las estrategias para su mejoramiento y de la formación permanente dirigida a toda la población docente y al mismo tiempo, de acuerdo con nuestras propias circunstancias, situar ambas etapas de la formación en el marco prospectivo de un nuevo proyecto educativo condicionado por una política de formación y perfeccionamiento.
(p.2)

La formación inicial docente está en una transición desde una situación en que la docencia se considera una semiprofesión muchas veces no es considerada como profesión y en algunos casos es la última alternativa de los postulantes a las universidades, recurren a otra carrera porque la cual es considerada como una profesión con conocimientos y competencias específicas de alto nivel, con autonomía y control sobre un dominio de prácticas que no es disputado por otros profesionales.

La formación Inicial de los docentes tiene que promover espacios para que el futuro educador se apropie de los fundamentos y saberes básicos, y desarrolle las competencias y habilidades profesionales necesarias para efectuar su labor como docente de educación. Para esto se requiere formar a los futuros maestros en un ámbito de interpretación y comprensión de la realidad educativa nacional, regional y local, además de estudiar las implicaciones sociales, culturales, cognitivas, personales y disciplinares de la educación desde sus distintos niveles y desarrollos, incursionar en un proceso de formación integral, permanente y de mejoramiento continuo que permita al futuro maestro actuar ante las necesidades de la sus alumnos. La formación de los futuro maestro está dirigida a enseñar, adquirir nuevos y diversos conocimientos, competencias, contenidos conceptuales, actitudinales y procedimentales, con el fin de crear posibilidades vitales para la formación de sujetos útiles a la sociedad a través de la educación.

Formación Permanente es el proceso que se da luego de la formación inicial por esta razón la formación es tomado como un proceso continuo siendo imprescindible para los futuros docentes, ya que nuestra realidad actual exige una constante reformulación de nuestros conocimientos adquiridos al inicio de nuestra preparación, esto nos permitirá estar preparados para el cambio, incertidumbre y los diferentes obstáculos que se nos presentaran en el desarrollo de nuestra profesión.

La formación docente es un proceso continuo y de larga duración no tiene un fin es como un sistema helicoidal que no se agota durante la fase de la formación inicial. La profesión docente enfrenta permanentemente cambios y avances que se operan en las diferentes esferas de la sociedad, la cultura, la política, la tecnología, el conocimiento científico. El desarrollo profesional de los docentes constituye una estrategia fundamental tanto para renovar y mejorar su oficio, como para responder a las nuevas necesidades de la sociedad y de los alumnos, atendiendo a la complejidad de la tarea de enseñanza – aprendizaje y de mediación cultural que realizan en sus diferentes dimensiones política, sociocultural y pedagógica.

1.4.10 Teorías sobre la Calidad en la Educación

Como mencionó De Miguel (1995) la calidad en la educación está basado en varios aspectos que la institución educativa quiere logra para tener una posesión en el mercado o diferenciarse de las demás:

- Calidad como prestigio/excelencia: Desde este punto de vista se entiende por calidad el prestigio o reputación académica y social que tienen determinadas instituciones acreditadas, y que distingue unas de otras.
- Calidad en función de los recursos: Quienes definen la calidad desde esta perspectiva consideran que son los recursos: humanos, económicos, físicos, didácticos son los que establecen las diferencias entre los centros
- Calidad como resultados: Frente a la visión de la calidad sobre los recursos encontramos las aproximaciones centradas sobre los resultados al final del ciclo escolar
- Calidad como cambio o valor añadido: Desde este enfoque se entiende que una institución tiene más calidad en la medida que tiene una mayor incidencia sobre el cambio de conducta de los alumnos
- Calidad como perfección o mérito: Tratamos de promover un concepto de calidad basado en la consistencia de las «cosas bien hechas», que no sólo responden a los requisitos legales y/o a los controles técnicos, sino que tanto en los procesos como en los productos se apuesta abiertamente por la perfección, por el “merito” frente al “valor”

1.4.11 Normas Legales sobre la Calidad Educativa

- Ley general de educación nro. 28044: En el artículo 13 manifestaron sobre la calidad de la educación: “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”
- Reglamento de la ley General de Educación: En el artículo 4 manifestaron lo siguiente: Calidad de la Educación El Ministerio de Educación determina los estándares y normas educativas para cada uno de los niveles y modalidades del Sistema Educativo Peruano y mediante las instituciones públicas e instancias de gestión educativa descentralizada, implementa los servicios educativos a su cargo con los medios necesarios para brindar una educación de calidad.

1.4.12 Medición de la Calidad de Servicio:

Como indico Begaza (2006) como instrumentos para medir la calidad del servicio se tiene diferentes modelos. “Los más estudiados son los de Servqual y el de Servperf. El primero utiliza una escala a partir de las percepciones y expectativas, mientras que el segundo emplea únicamente las percepciones” (p. 80)

1.4.13. Variable 2: Calidad de Servicio Educativo

Hernández (2012) La educación está relacionada con la calidad humana es la cualidad de aceptación y reconocimiento que la sociedad atribuye a una institución de educación en aprecio de la accesibilidad, pertinencia, la pedagogía, los recursos vanguardistas la política integradora, el fomento de valores y principios universales, el desarrollo de competencia y la vinculación académica que, en su conjunto, favorecen el proceso de formación académica para dar lugar al egreso de profesionales altamente comprometidos con el entorno. (p. 66)

Malpica (2012) manifestó que la calidad en la educación debe ser:

Cumplir la promesa que hacen los centros educativos sobre las finalidades de aprendizaje de los alumnos o participantes de la formación, es decir, responder con contundencia a la pregunta: ¿me cumplirán lo que dicen en este centro escolar que sabré, sabré hacer y seré cuando acabe la formación? (p. 7)

Como indicaron en MINEDUC (2013) La calidad de la educación tiene como “Objetivo la integración de los aprendizajes con los cuales los estudiantes recibirán formación en la que se sientan incluidos por la interacción con los demás, rompiendo el paradigma tradicional de la educación frontal e individualista” (p. 10)

Ropa (2014) indicó que la calidad en la educación es:

Eficacia en el logro del servicio, mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para sus destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargado de lograrlo. Los procesos, medios y recursos, personal, entre otros, son los factores recogidos en los modelos de calidad, como los facilitadores de la calidad. (p.69)

La Nación (2017) indicó que la calidad educativa va mucho más allá de un servicio “su calidad apunta al aspecto humano, a la actitud, al comportamiento del docente y de los alumnos. Protegerlo es invertir en educación de calidad: tiempo bien aprovechado, relaciones fructíferas, aprendizajes significativos, ambiente constructivo, trabajo motivador, formación de personas, alegría, descanso y paz” (p. 4)

Según Schmelkes (1994) definió la variable calidad educativa como:

La capacidad de proporcionar a los estudiantes el dominio de los códigos culturales básicos del contexto donde se encuentra la

institución educativa, la capacidad para la participación democrática y ciudadana y ponerlo en práctica a la hora de participar en la sociedad, el desarrollo de la capacidad para resolver problemas cotidianos y seguir aprendiendo y desarrollo de valores y actitudes acordes con una sociedad en constante transformación que desea una vida de calidad para todos sus habitantes. (p. 10)

Cuando se está en una reflexión permanente y de innovación se puede lograr o tratar de conseguir una educación de calidad, que responda a las necesidades y demandas del alumnado y de la sociedad. Actualizarse es responder a las necesidades de una sociedad en permanente cambio cultural, científico, tecnológico y sobre todo en valores, lo que exige a la escuela a formar a sus alumnos para enfrentar los cambios vertiginosos que se dan en nuestra sociedad.

Para Álvarez (1991) lo que manifestó con respecto a la variable en estudio lo siguiente:

La calidad del sistema educativo debe estar ligada a una formación permanente de los profesores, mejorar el desarrollo de las actividades académicas dentro y fuera de las instituciones. Sin dejar de lado los otros factores que también influyen en la calidad de la educación, el conjunto brindara la calidad que los padres buscan para sus hijos; estos factores son sólo instrumentos que muchas instituciones tienen esto no garantiza una buena calidad educativa, la calidad se debe buscar en forma permanente. (p. 149)

La escuela que busca la calidad debe promover el progreso de los estudiantes en aspectos intelectuales y en la formación de valores, lograr desarrollar las capacidades para desempeñarse de la mejor manera en la sociedad.

En la opinión de Sammons, Hillman y Martinore (1998) “La institución educativa debe estar en la capacidad de promover en forma progresiva el

desarrollo intelectual y emocional de los alumnos, teniendo en cuenta el contexto del alumnos y de la institución educativa”. (p. 28)

La finalidad principal y última de una institución educativa es conseguir que los estudiantes alcancen niveles educativos de calidad. Entendiendo está en Términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y eficiencia de los docentes a la hora de desarrollar las labores pedagógicas aprovechamiento de los recursos siendo estos escasos o limitados para conseguir los objetivos educativos.

Unesco (2004) dicha organización manifiesta que la calidad educativa es: “Una obligación que los gobiernos de turno deben brindar a los alumnos una educación que debe ser eficaz y eficiente, respetando sus derechos, además tiene que ser relevante, pertinente y equitativa, siendo esta esencial para desarrollar de las sociedades”. (p.33)

Es pertinente también mencionar lo que se establece como calidad educativa en la ley 28044. En el artículo 13 de la Ley de Educación se menciona que:

Le corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas 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”. Para lo cual deben interactuar determinados factores, como: los lineamientos generales del proceso educativo, los currículos básicos, la inversión mínima por alumno, la formación inicial y permanente de los docentes y autoridades educativas, una carrera pública que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral, una infraestructura y equipamiento adecuado de la institución educativa, la investigación e innovación educativa y la organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorezcan el proceso educativo. (p. 124)

El estado como ente principal es el encargado de velar por una mejor educación en todo los niveles, capacitar a los docentes, infraestructura, material didáctico, etc. pero no cumple con su rol en muchos casos es un obstáculo por la burocracia que existe en sus diferentes entes, esto que impide un mejor desarrollo y no solo en la educación es en todas las actividades del estado.

1.4.14 Dimensiones de la variable 2

Según Schmelkes (1994) dimensionó la calidad de servicio educativo en tres dimensiones siendo estas importantes para el trabajo que estamos realizando: Eficiencia y Eficacia, Relevancia y Equidad.

Eficiencia y Eficacia

La eficacia es la capacidad de realizar y cumplir los objetivos para lograr los resultados que se ha trazado la institución educativa o un sistema escolar a inicio de la actividad escolar las cuales se debe cumplir en forma paulatina, la eficiencia es la relación vinculante entre el resultado que se obtenido y el costo de los recursos que se utilizaron para obtenerlo dicho resultado.

La relación equilibrada entre la eficiencia y eficacia más la efectividad, da como resultado la calidad educativa en las instituciones, entendiendo siempre que se trata de un concepto intangible, el cual necesita ser medido con la mayor objetividad posible, los escasos niveles de eficacia y eficiencia de las instituciones educativas se debe a muchos factores entre ellos la preparación de los docentes ya sea en su formación inicial o continua.

Para Schmelkes (1993) manifiesta que para lograr la eficiencia y eficacia está se basa en el material humano con que cuenta una institución educativa:

De los agentes que participan en la institución educativa, los más importantes son el equipo docente, el director y el personal administrativo, ellos tienen que intervenir para lograr la mejora de la calidad del centro laboral, comprender y entender que necesitamos de la predisposición para lograr los objetivos y estar dispuestos a modificar sus actitudes y a ser consecuentes con esta decisión de

cambio con los recursos que disponga la institución pudiendo ser estos abundantes o escasos pero los objetivos trazados tienen que lograrse (p. 42).

Según Chirinos y Padrón (2010) manifestaron que la eficiencia y la eficacia son “dos conceptos se juntan para lograr en la práctica la búsqueda de la excelencia, en la actualidad no pueden estar separados se debe buscar eficiente y eficaz”. (p.484)

Rodríguez (s.f.) respecto a la búsqueda de la eficacia y eficiencia en las instituciones educativas, manifestó que “Las instituciones educativas no sólo deben ser eficaces en la obtención de resultado deseado, sino que debe buscar y alcanzar la eficiencia deseado con el mínimo de recursos”. (p.4)

En la revista Reice (2005) manifestaron que una escuela debe llegar a un nivel óptimo, refiriendo algunas características de ésta

Es el lugar que debe promover en forma duradera el progreso global y total de los agentes de la comunidad educativa teniendo en cuenta sus condiciones previas ya que estas no se pueden modificar, estas ya están dadas, al mismo tiempo se debe fomentar el desarrollo de la comunidad educativa en forma integral. (p. 5)

Relevancia

Se refiere al “qué” y al “para qué” de la educación, si promueve aprendizajes de competencias necesarias e indispensables para desarrollar los proyectos de vida de cada alumno y de acuerdo al contexto donde estos se van a desarrollar, respetando su margen de autonomía y responsabilidad hasta donde se puede permitir sabiendo que cada uno de los alumnos debe respetar la idea y opinión de los demás y así poder lograr que se integren a las actividades sociales, productivas y culturales de su comunidad para lograr un desarrollo sostenible de su país la el cual se debe basar en la educación.

Schmelkes (1993) La relevancia es de suma importancia en la calidad educativa ya que los aprendizajes construidos en las aulas deben desarrollar y/o potenciar en los alumnos las capacidades necesarias para que éstos respondan a la demanda real, poniendo énfasis en aquellos aprendizajes que resulten relevantes para responder y moldearse a las condiciones actuales y futuras de la sociedad. “Está en la condición de brindar a los alumnos contenidos relevantes para su desenvolvimiento en la sociedad, teniendo en cuenta la característica de cada uno”. (p. 27)

La relevancia de toda educación está en el tipo de aprendizajes establecidos como indispensables y necesarios por y para los alumnos en todo los momentos y niveles, la posibilidad de conocer, vivenciar, respetando los derechos y libertades humanas principales y fundamentales, por lo que tiene que existir un equilibrio necesario entre las demandas educativas sociales y las de desarrollo personal de los alumnos.

Para los autores como Astorga, Blanco y Guadalupe (2007) respecto a la dimensión de la relevancia, manifestaron lo siguiente:

Uno de los logros es poder desarrollar los caracteres de los individuos que están en una institución educativa, todo lo que el alumno pueda aprender tiene que ser relevante y se pueda aplicar en la vida cotidiana, lo aprendido tiene que tener una relación con la realidad del alumnos, poder aplicar los conocimientos adquiridos en su vida cotidiana, entonces lo aprendido es relevante para el alumno (p.9).

Según Turbay (2000), manifestó lo siguiente con respecto a la importancia de la calidad educativa.

La importancia de construir como mínimo una cultural común para poder garantizar el logro académico, en cuanto a los aprendizajes fundamentales que debe contribuir la educación: el aprender a ser, el aprender a conocer, el aprender a hacer, incluida la formación en

competencias básicas que es muy importante para el trabajo cotidiano y el aprender a compartir para poder vivir juntos, sobre todo cuidando el planeta. (p. 8)

Lo planteado para esta dimensión de la calidad educativa según Prelac (2005) la cual manifestó que la relevancia es muy importante porque:

Educación es promover el desarrollo integral de los alumnos y alumnas para que puedan ser miembros activos en la sociedad cuanto terminen su ciclo escolar y poder ejercer la ciudadanía con responsabilidad. La educación es un elemento clave para el desarrollo de los alumnos y alumnas a su vez ellos contribuirán al desarrollo de las sociedades, por ello es uno de los elementos claves en el Índice del desarrollo humano. (p.13)

La calidad del sistema escolar hoy en día es de suma importancia en los colegios no solo se aprenden los aspectos formales que son muy necesarios, sino otros temas de igual de importantes como: Las habilidades sociales, la comunicación, normas disciplinarias

Equidad

La equidad en el sistema educativo no involucra sólo la distribución de recursos ya sean estos económicos o didácticos, sino como se realiza esta distribución la cual debe ser para todos por igual sin importar el lugar donde se encuentran las instituciones educativas, en ello está sobreentendido una concepción de justicia.

Para Schmelkes (1993) manifestó con respecto a esta dimensión lo siguiente:

Distribución de los recursos didácticos para poder atender los requisitos educativos propias de las poblaciones donde se encuentran ubicadas las instituciones educativas y lograr con ellos las enseñanzas necesarias, no es dar lo mismo a todos porque eso

sería igualdad, sino dar a cada institución educativa lo que es necesario e indispensable y más a los que más lo necesitan. (p.29)

Con respecto a la dimensión Martinic (2014) considero lo siguiente:

La equidad abarca la génesis de igualdad y diferenciación, ya que tan sólo una educación ajustada a las necesidades de cada colegio y de cada sociedad asegurará que todos los alumnos y alumnas que tengan las mismas oportunidades para poder hacer efectivos sus derechos y también sus obligaciones, con ello se tratara de alcanzar los fines de la educación. (p. 8)

Lo que manifiesta Rodríguez (2008) en relación con la equidad es:

Esta se refiere como se distribuye los recursos educativos de un país o en cualquier otro espacio físico o social, todas las personas que habitan en un determinado lugar deben tener acceso a la misma cantidad y calidad educativa en cualquier nivel que se encuentre, sin importan la clase social, el género, la etnia o cualquier otra consideración. (p.69)

Para los autores Assiego y Ubrich (2015) dijeron que la equidad en la educación:

Se refiere a un sistema educativo que permita que todas las personas puedan disfrutar de su derecho a la educación. No se trata de que el sistema educativo sea igualitario sino que sea justo, inclusivo y de calidad para todos los que se benefician de él (p.13).

1.4.15. Importancia de la variable 2

Esta importante actividad es considerada como un bien intangible y perecedera, lo que refuerza el interés de las empresas que están ubicados en cualquier sector de la actividad económica en mantener a sus clientes, ya que el satisfacer sus necesidades conduce a la lealtad, lo que se traducirá en beneficios a largo plazo, porque los clientes leales invierten más, remiten nuevos clientes a la empresa y cuesta menos negociar con ellos. La calidad es un largo camino, no un logro

limitado, no es el punto final. Las Instituciones educativas de nivel primario, secundario, nocturno y centros superiores que lo recorren se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua permanente por el cual se avanza diariamente, teniendo en cuentas las necesidades que los clientes alumnos y padres de familia.

1.4.16. Teorías de la variable 2

Servicio

En la actualidad se debe entender que las instituciones educativas sean estas estatales y sobre todo las particulares son una empresa y, como tal, se deben administrar con de técnicas y estrategias de gestión similares a las que se aplican en otras organizaciones que no están en el rubro educativo. Debemos considerar a la educación como un negocio empresarial de lo contrario estaríamos equivocados y el mercado nos llevaría a la extensión, cuando la institución educativa ofrece un servicio de calidad, los alumnos saldrán bien preparados, los padres se sentirán satisfechos, la sociedad ganara y progresará adecuadamente, porque tiene ciudadanos que podrán hacerse cargo de las riendas del progreso.

Como manifestaron Berry, Bennett y Brown (1989) definieron lo que es servicio educativo como:

Es un proceso, es una actividad que se puede dar directa o indirectamente, que no va dar como resultado un producto físico en un tiempo corto el producto final se vera al terminar el proceso de enseñanza, es una parte inmaterial de toda transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse el servicio como un conjunto de actividades accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación. (p.56)

Es por tal motivo los servicios que se brindan a los clientes son más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los consumidores

Calidad

Calidad no es un concepto estático es algo que está en constante movimiento, cambio, es algo que nos debe indicar perfeccionamiento, mejora, calidad no es igual a perfección, no existe ninguna acción humana idónea y por consiguiente ningún sistema educativo puede ser perfecto, pero sí puede y debe aspirar a mejorar constantemente. Cuando hablamos de un programa o sistema educativo de calidad, nos estamos refiriendo que han alcanzado estándares superiores de desarrollo en los aspectos: filosófico, científico, metodológico o humanístico, la educación no debe entenderse como un producto físico o manufacturado es un servicio que se presta a los padres y alumnos ya sean estas estatales o particulares, pero al igual que ocurre con otras actividades, la calidad educativa resulta difícil de describir, así como los métodos para evaluar.

Como manifestó Rosader (1992) al respecto de la calidad:

Depende de cómo el cliente lo aprecie o perciba porque es él quien va recibir el servicio bajo sus propias condiciones, el consumidor final es quien paga o no la tarifa al final de cuentas por una razón o serie de razones que puedan determinar. (p. 46)

La calidad está constituida por la responsabilidad de la empresa, donde se encuentran implicadas todas las áreas de trabajo y además de cada uno de los procesos que la empresa incorpora para lograr la satisfacción de sus clientes.

Calidad de servicio

Un servicio de calidad se debe ajustar a las especificaciones de los clientes debe ser tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que sucede basándose en lo que puede aplicar a la realidad para un mejor beneficio.

Como definieron Berry, Parasuramn y Zeithaml (1985) lo que es: “calidad de servicio: Es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente, esta se constituye un diferenciador de los servicios que se ofrecen en el mercado las diferentes empresas de un mismo rubro”. (p. 125)

La calidad de servicio constituye una revolución en el pensamiento, pues implica crear nuevas maneras de organizar el sistema educativo y repensar el proceso de aprendizaje- enseñanza, tiene un sentido amplio e integral, que va más allá del desarrollo de conocimientos y capacidades básicas e incluso más allá que los resultados educativos en sentido estricto. Incluyen las capacidades que adquieren los estudiantes para lograr su realización humana integral.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación Teórica

El tema de la educación a nivel mundial en los últimos años del siglo anterior y de este nuevo siglo ha tomado mucha importancia y relevancia, los gobiernos aumentan la inversión en educación para logra que esta sea de calidad para la gran mayoría de los integrantes de la comunidad educativa. El Perú no escapa del tema, es uno de los países que no invierte mucho en educación el trabajo de investigación que se presenta pretende aportar elementos desde el campo de la capacitación de los docentes y la calidad de servicio educativo.

Como menciona Gómez (2011):

En el contexto actual del Sistema Educativo peruano toma un punto crítico y estratégico la actualización docente y desarrollo de las capacidades de los alumnos, está en función de la fase que se puede tener de la modernidad y de la democracia como sustento de vida. Para que el Sistema Educativo tenga un papel preponderante y estratégico en nuestra sociedad, se tiene que eliminar las restricciones actuales, como en el ámbito de lo institucional donde radica la burocracia y el incremento en forma paulatina de recursos financieros. (p. 40)

La investigación nos permitirá tener mayor conocimiento y saber de la importancia de las variables que estamos estudiando y de la repercusión en nuestra sociedad actual, la formación continua del profesorado apunta a diversos objetivos tanto en el espacio como en el tiempo para poder organizar, programar y aplicarla de esta forma poder garantizar la construcción, de los saberes de los alumnos y poder responder a las necesidades de la sociedad, exige a la vez saberes específicos, conocimientos innovadores, habilidades y actitudes pedagógicas que van a permitir el proceso de educar y cuidar a las futuras generaciones de la sociedad.

El interés en este trabajo es en favor de los alumnos y alumnas porque ellos merecen una educación de calidad y los profesores deben estar preparados en la parte metodológica y didáctica. Esto conlleva a tomar en cuenta cuan preparado deben estar los docente de las instituciones educativas y bien sabemos que para una gestión institucional de calidad es necesario que los servicios educativos sean también de calidad. Se percibe además que la calidad del servicio en las escuelas, se está convirtiendo cada vez más en un requisito imprescindible de calidad.

Lo que menciono Paniagua (2000) con respecto al tema es lo siguiente:

En este contexto el rol del docente es de mucha importancia, el papel que desempeña y debe asumir es de un ente sociales para lidiar con las dificultades de su profesión, donde su formación y permanente actualización harán que los nuevos actores sociales que salen de las instituciones educativas puedan enfrentar el tercer milenio con constantes revolución en los científico y tecnológico, la globalización de nuestro planeta, el cambio climático y la necesidad que este modelo económico actual sea de hacer sostenible. (p. 22)

Pensar en una formación continua para los profesores de nuestro país supone redefinir contenidos, métodos, tratar que los docentes siempre tengan una actitud positiva e innovadora para poder enfrentar a los problemas de la sociedad

y transformarla para ello es necesario reforzar la identidad profesional de los docentes tiene que sentirse parte de las decisiones.

1.5.2. Justificación Práctica

La investigación que hemos realizado es porque existe la necesidad de entender y mejorar la calidad educativa en las instituciones educativas, teniendo en cuenta que uno de los aspectos claves es el docente como principal factor de cambio y además la relación que pudiera existir entre las dimensiones de las variables en estudio de la cuales surgen posibles soluciones a los problemas planteados en las redes educativas donde se realiza el estudio, las estrategias que presentamos para hacer frente a los problemas que surgieron al elaborar el trabajo de investigación

1.5.3. Justificación Metodológica

El estudio del tipo básica de acuerdo a los hechos presentados, bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, porque el objetivo es determinar la relación entre las variables de estudio siendo estas directas o inversamente proporcionales basándonos en la estadística descriptiva para ello primero se recopiló los datos de acuerdo a los instrumentos de medición que fueron previamente validados y confiables, luego se procedió a determinar la relación entre las variables, lo que dependió de la prueba de normalidad, determinándose como un estudio no paramétrico, correspondiendo utilizar la prueba estadística de correlación de Spearman.

En el trabajo de investigación presentamos los resultados la relación entre las variables y las dimensiones, existiendo una relación moderada entre actualización docente y calidad de servicio educativo, teniendo en cuenta la actualización docente con respecto a las dimensiones de eficacia y eficiencia, relevancia y equidad existe una relación baja.

1.5.4. Justificación Social

Toda persona que se encuentra en el campo educativo sabemos de la importancia que juega la educación en la transformación de la sociedad y sobre todo el papel preponderante de los docentes, estos con la permanente y constante actualización o capacitación deben estar a la vanguardia de las nuevas metodologías de enseñanza, queremos demostrar que si un docente se mantiene informado, actualizado y con pleno conocimiento de su rol profesional brindara una educación de calidad a los alumnos teniendo como resultado alumnos con capacidades para hacer frente a las exigencias que hoy pide la sociedad.

1.6. Problema

1.6.1 Realidad problemática

Los sistemas educativos en las diferentes partes del mundo pugnan por responder a las demandas cada vez más complejas e importantes de la sociedad actual de acuerdo a la realidad cuya característica principal es la globalización, los avances en la informática y el rol determinante del conocimiento hace que estemos en constante actualización de las nuevas tendencias pedagógicas o didácticas de enseñanza, cuyo caudal se incrementa vertiginosamente como resultado de la investigación científica, humanística y tecnológica, hace que muchas sociedades han resuelto el problema de la extensión de la educación hoy en día, teniendo nuevas metas como dar un buen servicio educativo los cuales tienen muchos factores implicados pero el más importante es el docente como formador de personas y desarrollo de capacidades de los alumnos..

Dentro de este panorama actual el papel que juega del docente es muy importante, pues le corresponde enfrentar estos nuevos retos, por lo tanto, de su formación inicial y permanente actualización dependerá el que la sociedad pueda enfrentar el tercer milenio que ha traído consigo cambios muy sustanciales en lo científico-tecnológica, la globalización, el deterioro del ambiente y la urgencia de hacer sostenible el desarrollo socioeconómico, si no cuenta con el apoyo necesario de las diferentes instituciones públicas y privadas no va poder aportar

mucho al desarrollo de las capacidades de los alumnos que van hacer los encargados de enfrentarse con dichos cambios.

Los esfuerzos iniciados en materia educativa en los últimos años avanzan en la dirección correcta, y deben ser fortalecidos a largo plazo para poder abordar los desafíos pendientes de manera integral y coordinada. Los diferentes gobiernos de turno realizaron esfuerzos para tratar de mejorar la calidad en la educación por eso la Oede (2016) indicó:

La educación es un pilar central para continuar promoviendo un desarrollo con equidad y que sea duradero. Los avances educativos en los últimos años han sido significativos. Los niveles de acceso al sistema educativo han aumentado considerablemente, particularmente en los niveles de educación inicial (tasa neta de matrícula de 84% en 2014), secundaria (78% en 2014) y terciaria (tasa bruta de matrícula de 68.8% en 2014 de acuerdo a cifras oficiales), con una mayor tasa de finalización en los niveles educativos más altos. El desempeño también ha mejorado, fundamentalmente para los alumnos de primaria, tal y como demuestran los resultados del estudio TERCE (Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo) y la ECE (Evaluación Censal de Estudiantes). Y la inversión en educación ha aumentado de manera significativa: el gasto en educación como porcentaje del PIB pasó de representar un 2.9% en 2010 a ser de 3.6% en 2015. (p. 7)

Los esfuerzos de actualización que realiza el Ministerio de Educación son insatisfactorios, con bajo o ningún impacto en la actividad de aula y del docente, inconsistente e incoherente porque no se relaciona con el contexto en la cual se desarrolla el docente. No cuenta con un sistema formal de detección de necesidades. Las propuestas no consideran en muchos casos el conocimiento previo y la experiencia acumulada de los docentes, por lo que usualmente parten de cero, o de la iniciativa de un funcionario gubernamental o experto internacional bien intencionado que no conoce nuestra realidad educativa.

No es muy evidente en estos procesos de actualización docente que exista una relación entre los procesos que se ofrecen, las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y las directrices de la política educativa vigente de los gobiernos.

Actualmente se trata de corregir esta deficiencia en los profesores mediante el acompañamiento pedagógico y las supervisiones que son en forma esporádica. De acuerdo a esto, se explica la necesidad que los maestros, sin importar la edad que ellos puedan tener, deben actualizarse en los diferentes aspectos pedagógicos para que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea más productivo. Actualización significa estar al tanto de los desarrollos del conocimiento que intervienen en el proceso educativo y de los nuevos procesos que lo facilitan y lo hacen posible, estar al día en las orientaciones cambiantes de la educación, las que traen consigo nuevos enfoques, metodologías, recursos y sistemas de evaluación de los aprendizajes alternativos, el proceso de actualización se inscribe, entonces, en el de formación continua y permanente del docente.

1.6.2. Problema general

¿Cómo la actualización docente se relaciona con la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 Ate - vitarte 2017?

1.6.3. Problemas específicos:

Problema específico 1:

¿Cómo se relaciona la actualización docente con la eficiencia y eficacia con la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 Ate - Vitarte 2017?

Problema específico 2:

¿Cómo se relaciona la actualización docente con la relevancia en la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate - Vitarte 2017?

Problema específico 3:

¿Cómo se relaciona la actualización docente con la equidad del servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate - Vitarte 2017?

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate - Vitarte 2017.

1.7.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre la actualización docente con la eficiencia y la eficacia en la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre la actualización docente con la relevancia en la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017.

Hipótesis específica 3:

Existe relación entre la actualización docente con la equidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017.

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017.

1.8.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre la actualización docente con la eficiencia y la eficacia de la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre la actualización docente con la relevancia en la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la actualización docente con la equidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables:

Para definir lo que es una variable nos basamos en Núñez (2007) donde manifestó lo siguiente:

La variable es todo aquello que se puede medir, controlar y estudiar, la cual nos va brindar información para poder interpretar, brinda un concepto clasificatorio, pues asume valores distintos, pudiendo ser estos cuantitativas o cualitativas, también brindan definiciones conceptual y operacionales. (p. 5)

2.2. Operacionalización de las Variables

Definición Conceptual de Actualización Docente

Para Millán (1995) manifestó: Que la capacitación y actualización de docentes son:

Aquellos espacios de trabajo académico que permiten a los profesores recuperar, perfeccionar sus saberes y prácticas, ponerse en contacto con otros, conocer o reconocer nuevos aspectos de la práctica docente con lo cual los maestros están en posibilidades de desarrollar más eficiente y eficazmente su labor para con los alumnos, además esta variable tiene las siguientes dimensiones: Desarrollo Personal, Social y Profesional (p.1).

Definición conceptual de la variable: Calidad de servicio Educativo

Según Schmelkes (1993) define la variable calidad educativa como:

La calidad educativa es la capacidad de proporcionar a los estudiantes el dominio de los códigos culturales básicos, las capacidades para la participación democrática y ciudadana, el desarrollo de la capacidad para resolver problemas y seguir aprendiendo y el desarrollo de valores y actitudes acordes con una sociedad que desea una vida de calidad para todos sus habitantes. (p.23).

Definición operacional de la variable Actualización Docente

Para Carter y Ramírez (s.f.) que relacionan y opera la actualización docente para una mejor calidad educativa:

Sabedores que una de las principales finalidades de la actualización docente es lograr un mejor desempeño del trabajo académico de los docentes, reafirmando sus conocimientos y como interactúa con sus respectivas dimensiones para lograr un mejor posicionamiento del docente en la sociedad, la cual le permitirá nuevas orientaciones a nuevas formas en el proceso enseñanza - aprendizaje con el fin de coadyuvar en la formación integral del estudiante. (p.3)

Definición operacional de la variable Calidad de Servicio Educativo

Según Escudero (2003) define la variable como:

Satisfacción de las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida. (p. 12)

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable actualización docente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
Desarrollo Personal Docente	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de sí mismo • Motivación • Potencialidad 	1 – 6 06	Ordinal Escala Tipo Likert	Malo Regular Bueno
Desarrollo Profesional Docente	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento para Enseñar • Capacidad para Enseñar 	7 – 10 04	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Malo Regular Bueno
Desarrollo Social Docente	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción Aula • Interacción Institución • Interacción Comunidad 	11 – 16 06	Siempre(5)	Malo Regular Bueno

Tabla 2:

Operacionalización de la variable servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
Eficiencia y Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Metas • Objetivos 	17 – 22 06	Ordinal Escala Tipo Likert	Malo Regular Bueno
Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia • Tiempo 	23 – 28 06	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
Equidad	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de saberes • Conocimiento a través de la acción 	29 – 34 06		Malo Regular Bueno

2.3. Metodología

En el desarrollo de la presente investigación se recurrió al método hipotético deductivo, el cual procede de una verdad general hasta llegar a verdades particulares o específicas, se componen de dos premisas, de donde se deduce una conclusión obtenida.

El método en mención conduce a las investigaciones cuantitativas lo que implica que de una teoría general se deriven ciertas hipótesis, las cuales posteriormente son probadas contra observaciones del fenómeno en la realidad. El método tuvo incidencia en el desarrollo de este proyecto; los planteamientos teóricos presentados en el presente documento fueron la base para realizar la investigación, proporcionando información sobre el problema estudiado: la actualización docente para una mejor calidad del servicio educativo.

Hernández (2008) acerca del método es:

De acuerdo con el método hipotético deductivo, la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Dicha ley universal se deriva de especulaciones o conjeturas más que de consideraciones inductivistas. Así las cosas, la ley universal puede corresponder a una proposición como la siguiente: Si "X sucede, Y sucede" o en forma estocástica: "X sucede si Y sucede con probabilidad P. (p. 4)

2.4. Tipo de Estudio:

El tipo de estudio en la cual se fundamenta el trabajo es la Investigación básica, como indica Alfaro (2012) la investigación básica se:

Denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, hace una revisión de lo que va estudiar, como libros,

trabajos, ensayos, etc. lo cual va acrecentar los conocimientos teóricos, sin importar interesarse de sus posibles aplicaciones o fases prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo y fundamentar una teoría basada en principios y leyes. (p.15)

2.5. Diseño:

El diseño que se va aplicar en la presente investigación es básica descriptiva, correlacional. Para ello establecemos las siguientes definiciones:

El tipo de estudio en la cual se fundamenta el trabajo es la investigación básica, como indica Alfaro (2012) la investigación básica es:

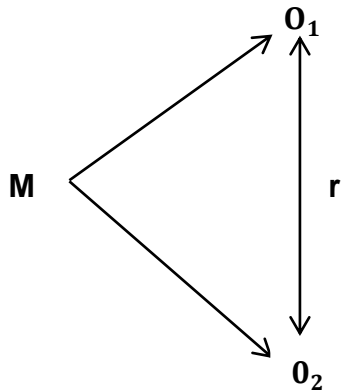
Denominada también pura o fundamental, con la finalidad de acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios. (p. 17)

El estudio nos va permitir determinar si estas dos variables en estudio están correlacionadas, es decir cuando una de ellas varía la otra también lo hace, puede ser una correlación positiva o negativa, este tipo de estudios miden el grado de relación entre las dos variables.

Como indica Hernández, Fernández y Baptista (2010) que: “La utilidad y el propósito principal de los estudios de correlación son saber cómo puede comportarse un concepto o variable conociendo el comportamiento de las otras variables relacionadas”. (p. 60)

Este tipo de diseño consiste en hallar la correlación de que existe entre dos variables.

Gráficamente se denota:



Donde:

M: Muestra de Estudio

O_1 : Actualización Docente (X)

O_2 : Calidad de Servicio Educativo (y)

r: Relación entre las Variables

2.6 Población, muestra y muestreo

Población:

Es el conjunto de los elementos que vamos analizar en las que estamos interesados en realizar un estudio, o bien, es el conjunto de todos los procesos susceptibles de aparecer en un problema que tienen las mismas características y que interesan a la persona que va realizar algún estudio.

Para Córdova (2015) definió la población como:

Se denota como "N" es el conjunto de todos los individuos: objetos, personas, eventos, situaciones, etc. en los que se desea investigar algunas propiedades en común o características que se repiten. Se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo, esta puede ser finita o infinita. (p. 35)

La población del presente trabajo de investigación es finita estará constituida por 270 docentes de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte

Tabla 3

Población de Docentes de la red 11 y 12 Ate – Vitarte

Institución Educativa (A_i)	Número de Docentes
A_1 : 1258 Sebastián Lorente Ibáñez	50
A_2 : Inicial 190	35
A_3 : Akira Kato	50
A_4 : Gloria Grande	70
A_5 : Mixto Huaycan	65
Total	270

Muestra:

Es un subconjunto que se ha extraído de la población esta se realiza mediante técnicas de muestreo, cuyo estudio sirve para inferir características de toda la población, la muestra se representa por “n”.

Como manifiesta Córdova (2015) con respecto a este estadígrafo es:

Es la porción representativa de la población, que se selecciona para un estudio porque la población es demasiado grande para analizarla en totalidad. La muestra es un subconjunto de la población seleccionada por medios científicos se puede calcular aplicando la siguiente fórmula (p. 37).

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

ε (0,05): Tolerancia al error

N (270): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5) \times 270}{(0.05)^2(270-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 159$$

$$\frac{n}{N} = \frac{159}{270} = 0.589$$

La muestra que debemos analizar en nuestro trabajo de investigación consta de 159 docentes de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte, el valor numérico 0.589 nos va permitir saber cuántos docentes debemos encuestar de cada institución educativa esto se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 4:

Muestra proporcional de docentes

Con este procedimiento, se logró determinar el número de docentes que se deben encuestar en cada institución educativa de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte

Institución Educativa	Numero de Docentes	Muestra Proporcional
1258 Sebastián Lorente	50	$(0.589 \times 50) = 30$
Inicial 190	35	$(0.589 \times 35) = 20$
Akira Kato	50	$(0.589 \times 50) = 30$
Gloria Grande	70	$(0.589 \times 70) = 41$
Mixto Huaycan	65	$(0.589 \times 65) = 38$
TOTALES	270	159

Muestreo:

El muestreo es una técnica o herramienta de investigación, cuya función fundamental y primordial es determinar que parte de la población en estudio debe examinarse, con el objetivo de hacer inferencias sobre dicha población., el muestreo que se usó en este trabajo de investigación fue estratificado y su afijación fue proporcional.

Como manifestó Webster (2001) el muestreo: “Es el proceso estadístico que permite seleccionar algunos elementos de la población, lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra”. (p. 10)

Muestreo Probabilístico

Este método se basa en que todas las unidades de análisis tienen la misma probabilidad de ser elegidos de la muestra esto asegurando la representatividad de la muestra con respecto a la población.

Un muestreo probabilístico como lo definió Moore (2005)

Es requisito que todos y cada uno de los elementos de una determinada población elegida en la investigación debe tener la misma probabilidad de ser seleccionado (azar) o elegido y todas las posibles muestras de tamaño “n” que de ella se puedan obtener tienen la misma probabilidad de ser elegidas. (p. 218)

La unidad primaria de muestreo son los docentes de las instituciones educativas que pertenecen a la red 11 y 12 de Ate – Vitarte.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

Morone (s.f.) al definir lo que es la técnica en la investigación dijo que: “Son los procedimientos e instrumentos que utilizamos en la investigación para poder tener acceso al conocimiento mediante: Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas”. (p. 3)

Técnica de encuesta:

Kuznik, Hurtado y Espinal (2010) definieron de la siguiente manera lo que es la técnica de una encuesta:

La encuesta es una técnica que va permitir recolectar datos, de una forma concreta, particular, práctica y precisa para una investigación determinada. En marcada para diseños no experimentales de investigación empírica propios de la estrategia cuantitativa y cualitativa, nos va permitir estructurar y cuantificar los datos recogidos en la muestra y poder generalizar los resultados a la población en estudio. Permite recoger información

según un protocolo establecido, seleccionando datos de interés, mediante preguntas en forma de cuestionario. (p. 3)

Instrumento:

Los instrumentos de medición son herramientas que utilizan los investigadores para poder medir las observaciones, estos serán los más precisos y adecuados porque van a permitir registrar los datos que realmente puedan medir las variables en estudio.

Bernardo y Calderero (2000) consideraron que “los instrumentos son un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información relevante”. (p. 96)

Todo investigador debe poner mucha atención en la elaboración o formulación de la calidad de sus instrumentos de evaluación si estos instrumentos son inapropiados provocan una distorsión de la realidad que se va estudiar y de la cual se quiere sacar conclusiones

Cuestionario:

El cuestionario es un conjunto de preguntas que se realiza respecto a las variables en estudio, está diseñada para recolectar información necesaria y suficiente, con la cual se va poder lograr los objetivos del trabajo de investigación, Sobre este aspecto Sierra (1994) menciona que “este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo”. (p.194)

Cuestionario sobre actualización Docente:

Ficha Técnica:

Título:	Cuestionario sobre actualización docente
Autor:	Br. Suazo Zarate, Jean Paul
Procedencia:	Lima – Perú 2017
Objetivo:	Saber si las actualizaciones que realizaron los Docentes lo aplican en el desarrollo de sus actividades pedagógicas en las instituciones educativas.
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Significado:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo en la red 11 de la ugel 06 atavitate
Estructura:	La escala consta de 16 ítems, con 05 alternativas de Respuestas con opción múltiple de tipo Likert como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5), la escala está conformada por 3 dimensiones donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la actualización docente

Validación y confiabilidad del instrumento.

Validez

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Como indico Hernández et al. (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir”. (p.201)

Tabla 5

Jurados expertos

Experto	Experto	Aplicabilidad
Noé Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Luzmila Garro Aburto	Docente de Investigación	Aplicable
Yuli Alarcón Trillo	Temático	Aplicable

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios elaborados y aplicados, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cron Bach, a una muestra piloto de 20 docentes de una determinada institución educativa de la Ugel 06. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0.

Según Hernández et al. (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz (2007)

Como podemos observar, la tabla 7 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cron Bach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones

Tabla 7

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable actualización docente

Alfa de Cronbach	Elementos
,952	16

Como se observa en la tabla 7, el resultado que se obtuvo al realizar el análisis de confiabilidad de la variable actualización docente es de .952 podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 8

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de servicio educativo

Alfa de Cronbach	Elementos
,953	18

Como se observa en la tabla 8, el resultado que se obtuvo al realizar el análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio educativo es de .953 podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Para interpretar los resultados de Alfa de Cronbach Pino (2010) indico la siguiente escala:

-1	a	0	no es confiable
0.01	a	0.49	baja confiabilidad
0.50	a	0.75	moderadamente confiable
0.76	a	0.89	fuertemente confiable
0.90	a	1	alta confiabilidad

Los resultados de Alfa de Cronbach para ambas variables está en el rango de 0.90 a 1 siendo está altamente confiable para nuestro trabajo de investigación.

Procedimientos de recolección de datos:

Se realizó una prueba piloto para poder determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 20 docentes de una institución educativa de la Ugel 06 que cuentan con las mismas características de la muestra de estudio que se está realizando, quienes fueron tomados al azar y a quienes se les aplicaron los dos cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables actualización docente y calidad de servicio educativo.

La confiabilidad de los instrumentos a partir de nuestra muestra piloto, se estableció teniendo en cuenta sus dimensiones y sus variables, cuyos resultados han sido mostrados e interpretados en las tablas 7 y 8 respectivamente.

Una vez probada la validez y confiabilidad de nuestros instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de docentes de las instituciones educativas de la red 11 y 12 Ate – Vitarte. A quienes se les dio un tiempo aproximado de 20 minutos para que puedan responder la encuesta que se realizó para las dos variables con la debida responsabilidad del caso.

Luego, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de los 270 docentes, a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español. Asimismo los resultados pertinentes a la investigación, se mostraran mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación cada una de ellas, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación, para realizar la contratación de la hipótesis general y las específicas, teniendo en cuenta que los datos de las dos variables son ordinales, se ha prescindido del test de normalidad, dado que en este caso no es una condición necesaria. Por consiguiente se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística para establecer la relación entre las variables y dimensiones en estudio este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre las variables: actualización docente y calidad de servicio educativo

2.8 Métodos de análisis de datos

Como mencionó Selltiz, Lawrence y Wrichtsman (2015) el método de análisis y la interpretación de datos de todo trabajo de investigación:

El análisis es resumir las observaciones que se llevaron a cabo de forma tal que nos brinden respuestas a las interrogantes planteadas en la investigación. La interpretación más que una operación distinta, es un aspecto muy importante del análisis su objetivo es buscar un significado más vasto a las respuestas mediante su interpretación con otros conocimientos disponibles que permitan la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones que son materia de la investigación. (p. 98)

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados porcentuales

3.1.1 Descripción de la variable actualización docente

Tabla 9

Distribución porcentual de la variable actualización docente

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	0	0
Regular	17	10,7
Bueno	142	89,3
Total	159	100,0

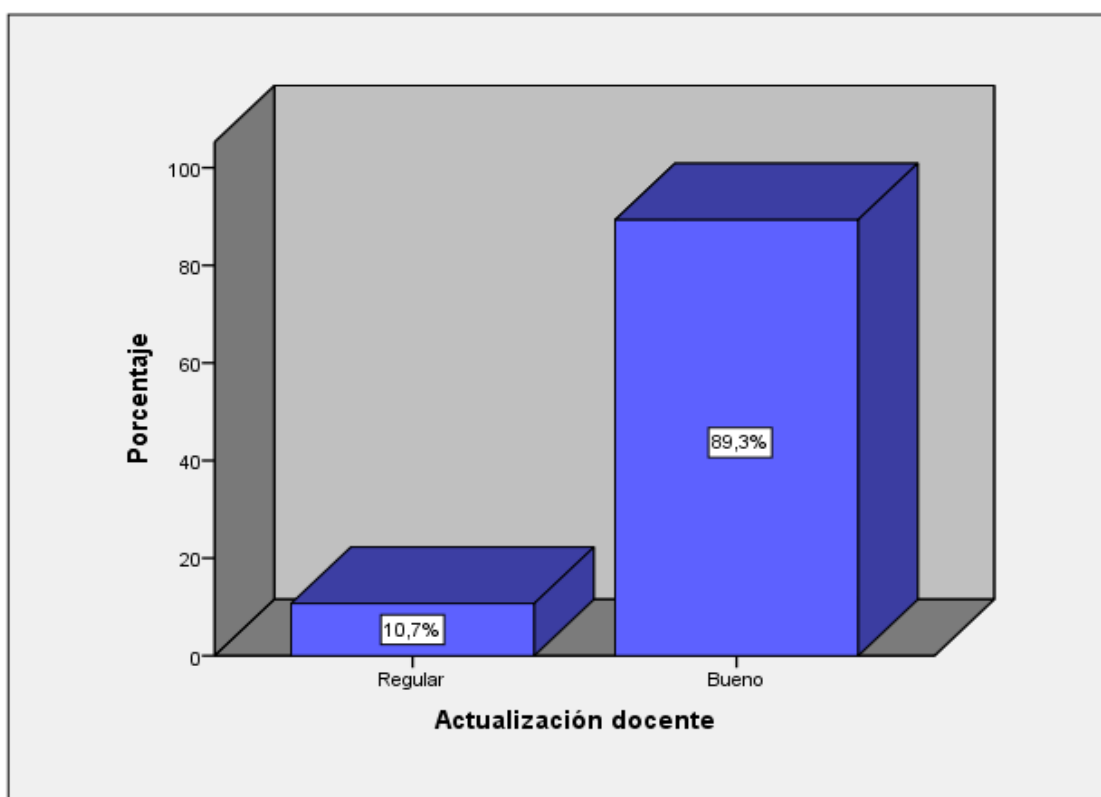


Figura 1. Diagrama de la distribución porcentual de la variable actualización docente.

En la tabla 9 y figura 2, se observa que el 89,3% del total de los docente de la red 11 y 12 de Ate Vitarte cuentan con las actualizaciones docente en un nivel bueno y el 10,7% del total de los docentes de la red 11 y 12 de Ate Vitarte cuentan con las actualizaciones docente en un nivel regular.

3.1.2 Descripción de la dimensión desarrollo personal docente

Tabla 10

Distribución porcentual de la dimensión desarrollo personal docente

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	0	0
Regular	27	17,0
Bueno	132	83,0
Total	159	100,0

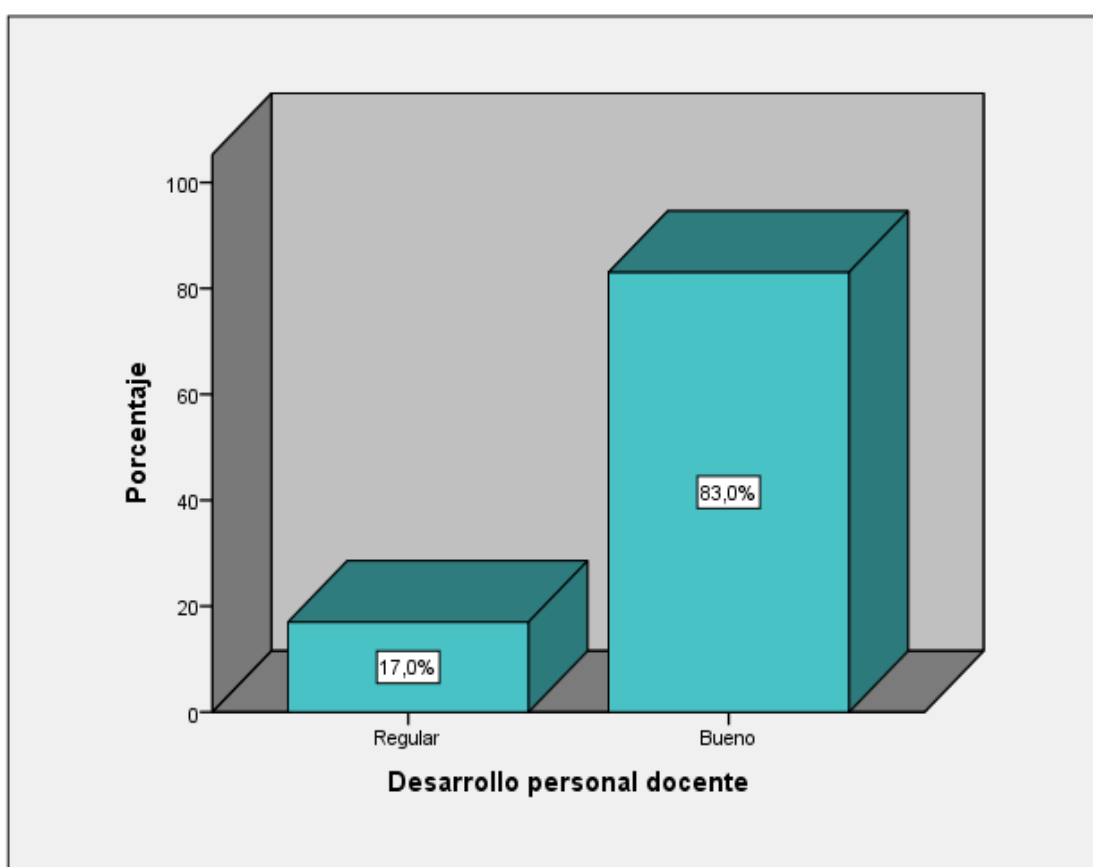


Figura 2. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión desarrollo personal docente.

En la tabla 10 y figura 3, se observa que el 83% del total de los docentes de la red 11 y 12 de Ate Vitarte cuentan con un desarrollo personal docente en un nivel bueno y el 17% del total de los docentes de la red 11 y 12 de Ate Vitarte cuentan con un desarrollo personal docente en un nivel regular.

3.1.3 Descripción de la dimensión desarrollo profesional docente

Tabla 11

Distribución porcentual de la dimensión desarrollo profesional docente

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	0	0
Regular	16	10,1
Bueno	143	89,9
Total	159	100,0

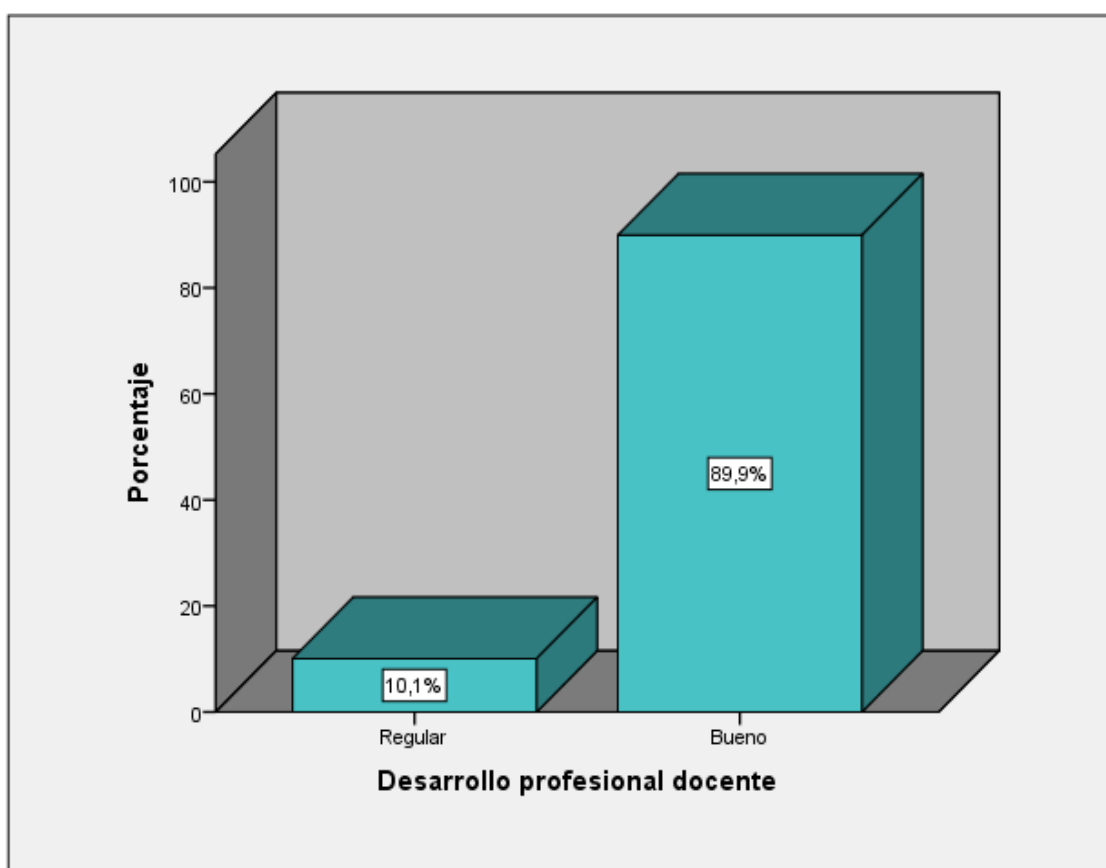


Figura 3. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión desarrollo profesional docente.

En la tabla 11 y figura 4, se observa que el 89,9% del total de los docentes de la red 11 y 12 de Ate Vitarte cuentan con un desarrollo profesional docente en un nivel bueno y el 10,1% del total de los docentes de la red 11 y 12 de Ate Vitarte cuentan con un desarrollo profesional docente en un nivel regular.

3.1.4 Descripción de la dimensión desarrollo social docente

Tabla 12

Distribución porcentual de la dimensión desarrollo social docente

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	0	0
Regular	12	7,5
Bueno	147	92,5
Total	159	100,0

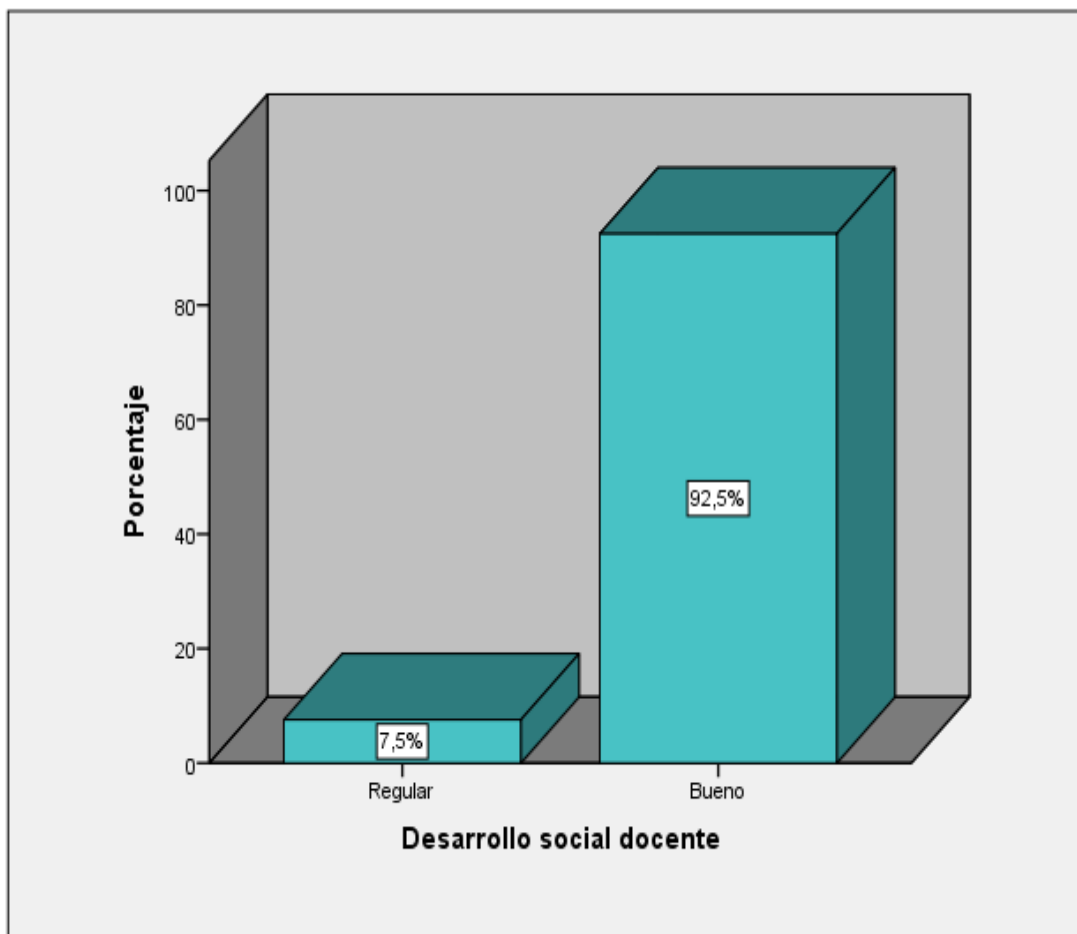


Figura 4. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión desarrollo social docente.

En la tabla 12 y figura 5, se observa que el 92,5% del total de los docente de la red 11 y 12 de Ate Vitarte cuentan con un desarrollo social docente en un nivel

bueno y el 7,5% del total de los docentes de la red 11 y 12 de Ate Vitarte cuentan con un desarrollo social docente en un nivel regular.

3.1.5 Descripción de la variable calidad de servicio educativo

Tabla 13

Distribución porcentual de la variable calidad de servicio educativo

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	9	5,7
Regular	150	94,3
Bueno	0	0
Total	159	100,0

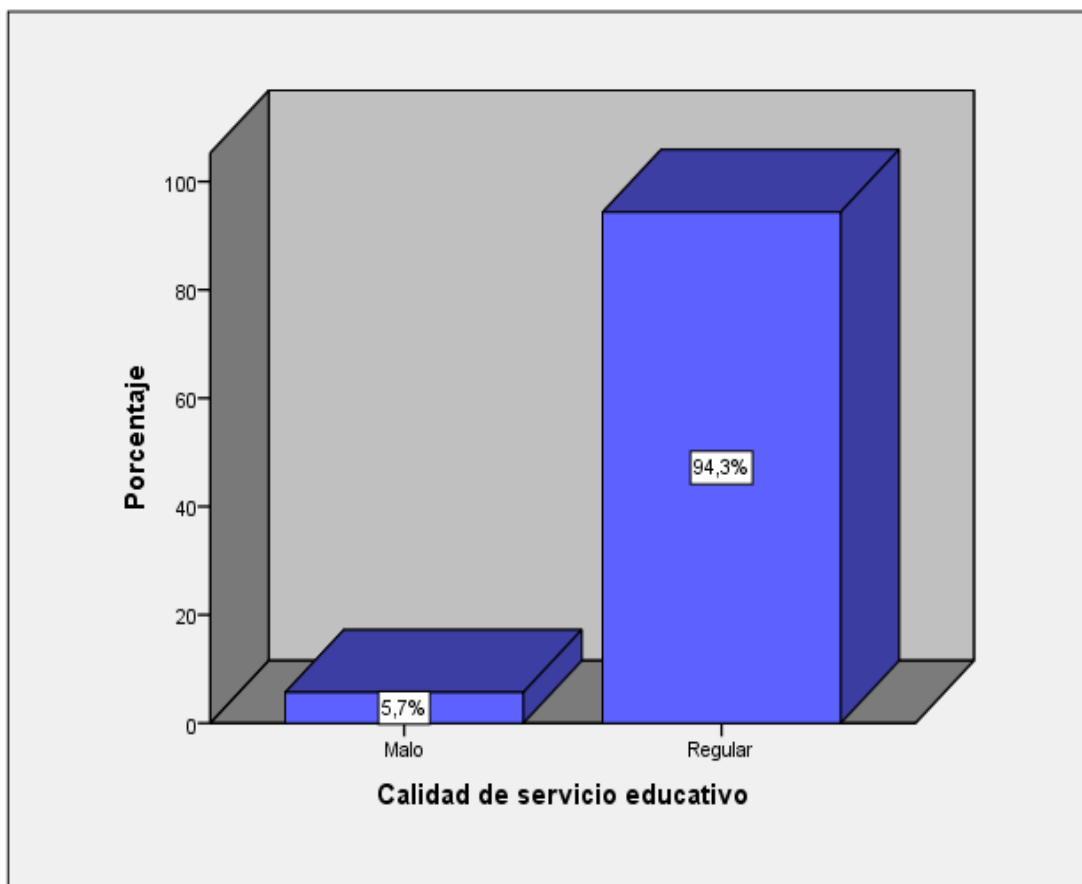


Figura 5. Diagrama de la distribución porcentual de la variable calidad de servicio educativo.

En la tabla 13 y figura 6, se observa que el 94,3% del total de los docente de la red 11 y 12 de Ate Vitarte tiene una calidad de servicio educativo bueno y el 5,7% del total de los docentes de la red 11 y 12 de Ate Vitarte tiene una calidad de servicio educativo regular.

3.1.6 Descripción de la dimensión eficiencia y eficacia

Tabla 14

Distribución porcentual de la dimensión eficiencia y eficacia.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	0	0
Regular	19	11,9
Bueno	140	88,1
Total	159	100,0

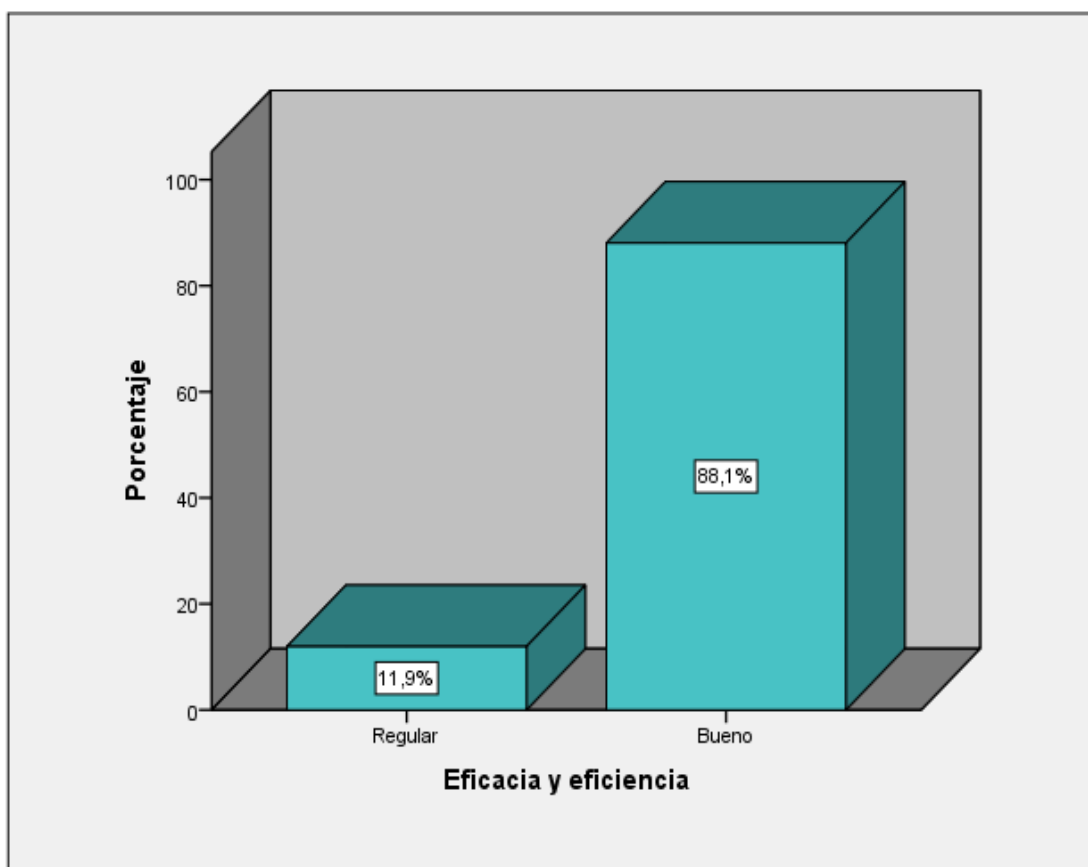


Figura 6. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión eficacia y eficiencia.

En la tabla 14 y figura 7, se observa que el 88,1% del total de los docente de la red 11 y 12 de Ate Vitarte tienen eficacia y eficiencia en la calidad de servicio educativo en un nivel bueno y el 11,9% del total de los docentes de la red 11 y 12 de Ate Vitarte tienen eficacia y eficiencia en la calidad de servicio educativo en un nivel regular.

3.1.7 Descripción de la dimensión relevancia

Tabla 15

Distribución porcentual de la dimensión relevancia.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	0	0
Regular	6	3,8
Bueno	153	96,2
Total	159	100,0

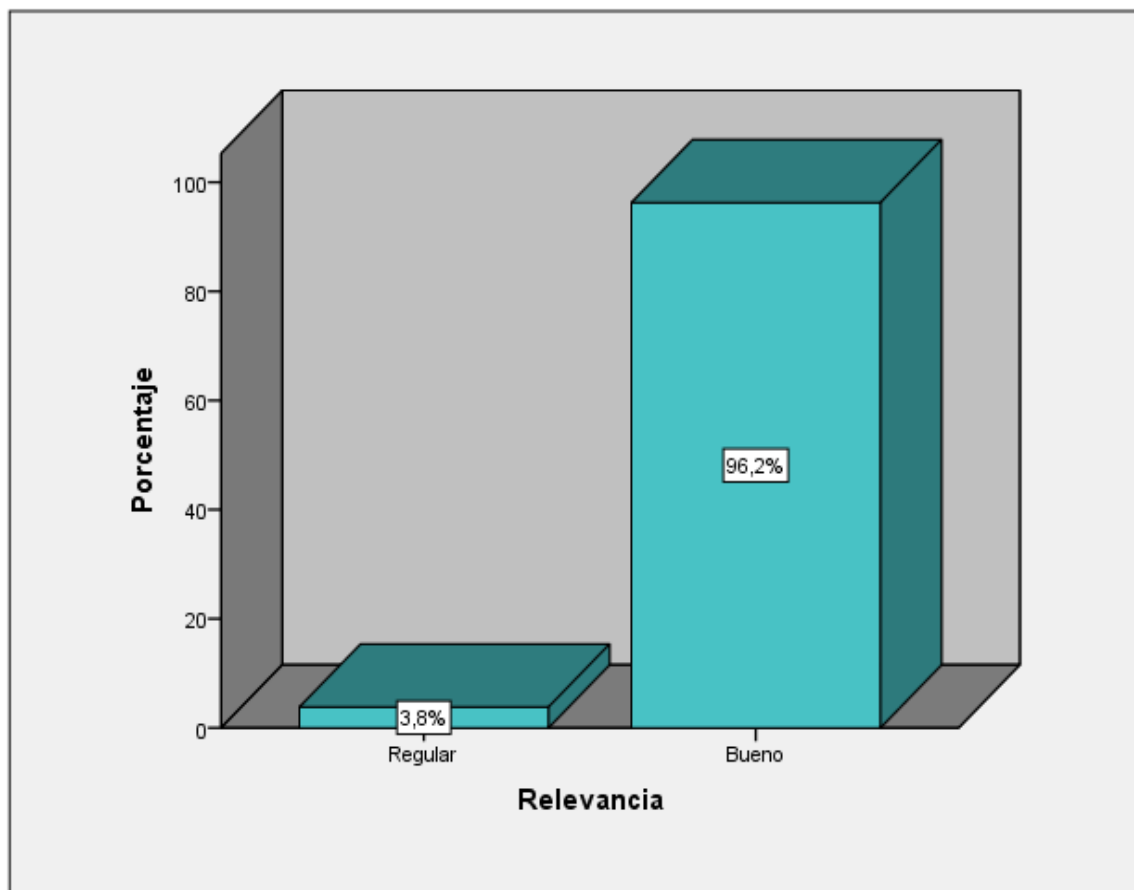


Figura 7. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión relevancia.

En la tabla 15 y figura 8, se observa que el 96,2% del total de los docente de la red 11 y 12 de Ate Vitarte muestran relevancia a la calidad de servicio educativo en un nivel bueno y el 3,8% del total de los docentes de la red 11 y 12 de Ate Vitarte muestran relevancia a la calidad de servicio educativo en un nivel regular.

3.1.8 Descripción de la dimensión equidad

Tabla 14

Distribución porcentual de la dimensión equidad.

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	1	0,6
Regular	14	8,8
Bueno	144	90,6
Total	159	100,0

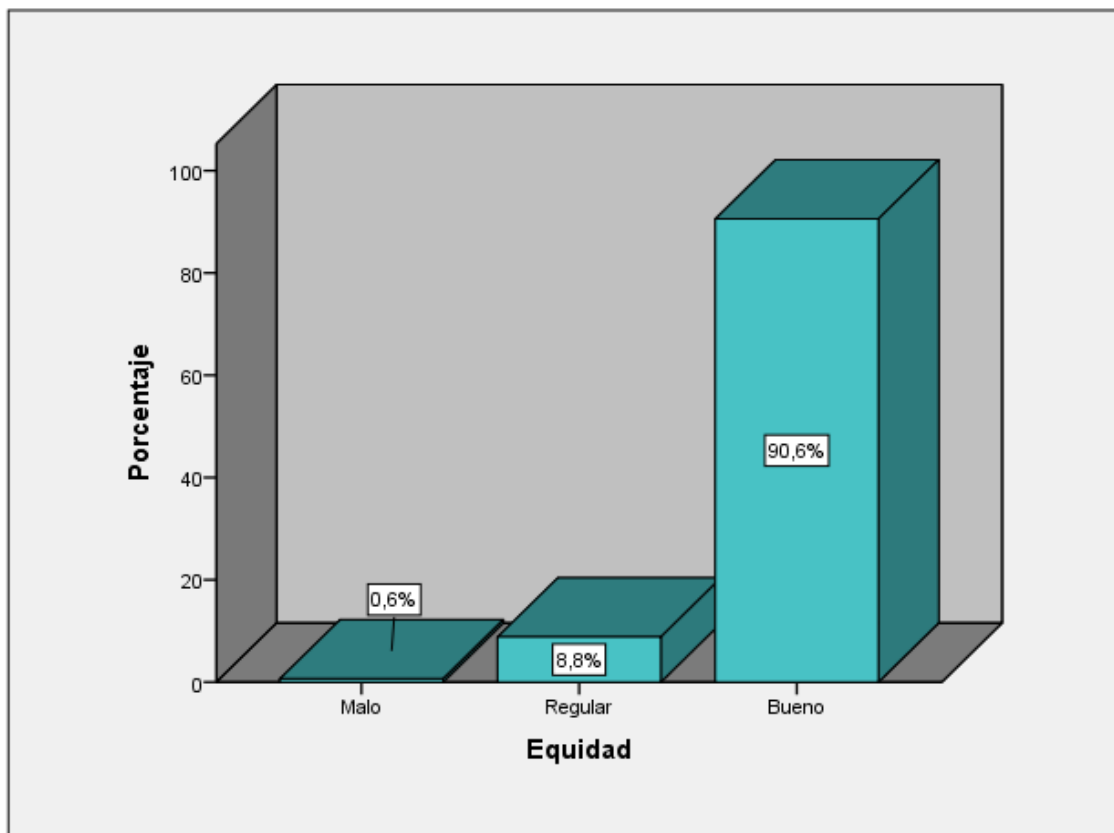


Figura 9. Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión equidad

En la tabla 14 y figura 9, se observa que el 90,6% del total de los docente de la red 11 y 12 de Ate Vitarte muestran equidad respecto a la calidad de servicio educativo en un nivel bueno; el 8,8% del total de los docentes de la red 11 de Ate Vitarte muestran equidad respecto a la calidad de servicio educativo en un nivel regular y solo un 0,6% del total de los docente de la red 11 y 12 de Ate Vitarte muestran equidad respecto a la calidad de servicio educativo en un nivel malo.

3.2 Contrastación de la hipótesis

3.2.1 Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de Ate – Vitarte 2017.

$$\rho = 0$$

H_a: Existe relación significativa entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de Ate – Vitarte 2017.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 17

Coefficiente de correlación y nivel de significancia de Spearman entre las variables actualización docente y calidad de servicio educativo.

			Actualización docente	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Actualización docente	Coefficiente de correlación	1,000	,469**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	Servicio de calidad de educativa	Coefficiente de correlación	,469**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En los resultados mostrados en la tabla 9, el coeficiente de correlación *rho* de Spearman (*rho* = 0.469) nos indica que existe una relación moderada entre las

variables actualización docente y calidad de servicio educativo del personal docente de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p=0.000$) es menor al p -valor asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

3.2.2 Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre significativa entre la actualización docente con la eficiencia y eficacia en la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de Ate – Vitarte 2017.

$$\rho = 0$$

H_1 : Existe relación entre significativa entre la actualización docente con la eficiencia y eficacia en la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de Ate – Vitarte 2017.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 18

Coeficiente de correlación y nivel de significancia de Spearman entre la variable actualización docente y la eficiencia y eficacia en la calidad de servicio educativo.

			Actualización docente	Eficiencia y eficacia
Rho de Spearman	Actualización docente	Coeficiente de correlación	1,000	,360**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	Eficiencia y eficacia	Coeficiente de correlación	,360**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En los resultados mostrados en la tabla 10, el coeficiente de correlación rho de Spearman ($rho = 0.360$) nos indica que existe una relación baja entre la

variable actualización docente y la eficiencia y eficacia en la calidad de servicio educativo del personal docente de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p= 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p< 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

3.2.3 Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la actualización docente con la relevancia en la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de Ate – Vitarte 2017.

$$\rho = 0$$

H₂: Existe relación significativa entre la actualización docente con la relevancia en la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de Ate – Vitarte 2017.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 19

Coefficiente de correlación y nivel de significancia de Spearman entre la variable actualización docente y relevancia en la calidad de servicio educativo.

			Actualización docente	Relevancia
Rho de Spearman	Actualización docente	Coefficiente de correlación	1,000	,396**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	Relevancia	Coefficiente de correlación	,396**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En los resultados mostrados en la tabla 11, el coeficiente de correlación ρ de Spearman ($\rho = 0.396$) nos indica que existe una relación baja entre la variable actualización docente y la relevancia en la calidad de servicio educativo del personal docente de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el

nivel de significancia ($p= 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p< 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

3.2.3 Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la actualización docente con la equidad en la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de Ate – Vitarte 2017.

$$\rho = 0$$

H_3 : Existe relación significativa entre la actualización docente con la equidad en la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de Ate – Vitarte 2017.

$$\rho \neq 0$$

Tabla 20

Coefficiente de correlación y nivel de significancia de Spearman entre la variable actualización docente y equidad en la calidad de servicio educativo.

			Actualización docente	Equidad
Rho de Spearman	Actualización docente	Coefficiente de correlación	1,000	,389**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	Equidad	Coefficiente de correlación	,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En los resultados mostrados en la tabla 11, el coeficiente de correlación ρ de Spearman ($\rho = 0.389$) nos indica que existe una relación baja entre la variable actualización docente y la equidad en la calidad de servicio educativo del personal docente de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p= 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p< 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

IV. Discusión

La investigación indica como la capacitación docente tiene que incidir en los cambios cualitativos de la educación a nivel inicial, primaria y secundaria, señalando que la mayoría de los docentes que han sido encuestados consideran haber mejorado en los procesos de desempeño, de comunicación en el aula y de metodología didáctica, cuando han tenido acceso a capacitaciones realizadas por instituciones de prestigio en las áreas de Pedagogía, Didácticas y Evaluación. Cuando la actualización que han recibido se realizó por personas que saben de los temas, conocen la especialidad de cada área hay buenos resultados. No pasa lo mismo cuando hay capacitaciones que lo realizan cualquier persona que no está preparada, este tipo de capacitaciones por lo general lo realizan las Ugeles o instituciones que no tienen reconocimiento del ministerio para poder capacitar a los docentes, por tal motivo muchos profesores no se capacitan. Debido a que la capacitación ha sido insuficiente y algunas veces solamente constituye un acompañamiento didáctico y no es una estrategia técnica administrativa que responda a las verdaderas necesidades y expectativas para el mejoramiento del desempeño docente.

En los resultados mostrados en la tabla 9, el coeficiente de correlación *rho* de Spearman ($\rho = 0.469$) nos indica que existe una relación moderada entre la variable actualización docente y calidad de servicio educativo de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p = 0.000$) es menor al *p-valor* asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto no es el único factor, pero es el más importante que está relacionado con la calidad educativa, el profesor puede estar muy capacitado o actualizado pero existen otros factores que influyen en el buen desempeño del docente como la remuneración, las condiciones de trabajo, la elaboración y presión de presentar documentos administrativos que tiene que realizar el docente, pero es el factor más importante para lograr una buena calidad educativa como lo afirma, Honores (2016) indica que las actualizaciones deben ser por categorías de acuerdo a una evaluación no todos deben ser capacitados por igual de acuerdo a la necesidad de cada docente y tratar de

eliminar las debilidades para lograr mejores resultados en la enseñanza de los alumnos. Chancusig (2012) en una de sus conclusiones de su tesis de maestría, es el docente el factor más importante para lograr una educación de calidad pero en los centros de educación popular los docentes no tienen una adecuada y permanente capacitación siendo esta muy importante para el desempeño por tal motivo no se refleja en una mejora de la calidad educativa, de otro lado Guevara (2014) Se llega a la conclusión de que existe una relación entre los entornos virtuales y la capacitación docente en los colegios de nivel secundario del distrito de Tumbes, los docentes saben de la importancia de la tecnología en el desarrollo de su labor académica, pero no llevan a cabo dichas capacitaciones, la tecnología es importantísimo en toda actividad la capacitación del docente en estos tiempos es fundamental en este aspecto ya que debe apuntar a construir en el aula una cultura académica ligada a la lectura, la interpretación, la tecnología, a la discusión y la reflexión, a la capacidad de predecir y configurar aspectos necesarios para actuar con responsabilidad, Para Caiza (2013) las Instituciones deben buscar alianzas para que sus profesores se capaciten y no esperar que las instituciones públicas realicen capacitaciones porque tampoco están en la obligación de realizarlas, el docente debe buscar una formación continua.

En los resultados mostrados en la tabla 10, el coeficiente de correlación *rho* de Spearman ($rho = 0.360$) nos indica que existe una relación baja entre la variable actualización docente con la eficiencia y eficacia en la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p = 0.000$) es menor al *p-valor* asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Garantizar la escolaridad para todos como un derecho legítimo no es suficiente para decir que la educación es de calidad el presupuesto asignado a la educación debe cubrir las necesarias, como infraestructura, materiales didácticos y otros para poder garantizar la eficacia en los colegios estatales, la eficiencia será parte de los profesores, con estas dos juntas se podrá alcanzar una educación de calidad como lo indica Milán y

Vega (2012) en su tesis una de las conclusiones a considerar es que no existe una relación significativa entre el clima escolar y la eficacia, donde el clima escolar, no se relaciona con las metas y objetivos que se propone lograr en una adecuada calidad educativa. En una de las conclusiones de Chipana (2015) para lograr la eficiencia de debe contextualizar los temas de aprendizaje de acuerdo a la realidad de los estudiantes para lograr un aprendizaje significativo.

En los resultados mostrados en la tabla 11, el coeficiente de correlación ρ de Spearman ($\rho = 0.396$) nos indica que existe una relación baja entre la variable actualización docente y la relevancia en la calidad de servicio educativo de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p = 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Para que sea relevante lo que se enseña en los colegios es necesario enfrentar y entender las dificultades y los problemas que presenta el contexto donde está ubicado la institución educativa, el aprendizaje y la enseñanza tiene que tener un sentido, tanto para el que aprende como para el que enseña, por eso actualmente las instituciones educativas desarrollan las capacidades de los alumnos para que ellos puedan ser competentes, capaces de enfrentar y resolver los problemas cotidianos y los sociales, pero lamentablemente no sucede esto en los colegios existen instituciones educativas donde la enseñanza es tradicional, memorística los docentes no se adaptan a las nuevas propuestas pedagógicas por eso Porras (2013) manifiesta en una de sus conclusiones que los docentes no contextualizan los temas que van desarrollando en el aula, como lo aplican o en qué momento le va servir lo que aprenden los alumnos en las instituciones educativas con respecto a los padres de familia los profesores no están bien capacitados para la enseñanza de sus hijos, los profesores no se capacitan porque no hay temas que ayudan a desarrollarse en la sociedad. Barros (2012) se debe tener una propuesta de enseñanza de acuerdo al lugar donde está la institución educativa de acuerdo a la geografía y la infraestructura de la institución educativa, los materiales didácticos.

En los resultados mostrados en la tabla 11, el coeficiente de correlación *rho* de Spearman ($\rho = 0.389$) nos indica que existe una relación baja entre la variable actualización docente y la equidad en la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p = 0.000$) es menor al *p-valor* asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. La educación es un derecho fundamental supone la obligación del Estado de brindar un sistema educativo público que sea asequible, accesible, aceptable y adaptable, pero el Estado no asigna al sistema educativo el presupuesto necesario es más el Perú es uno de los países de América del Sur con la menor inversión per cápita en educación; la educación escolar no es gratuita, es discriminadora y excluyente, con escasa calidad y pertinencia, poco adaptada a la realidad y a las necesidades reales de niños, niñas y adolescentes educación inicial, la educación primaria y secundaria siguen mostrando un significativo déficit de cobertura sobre todo en las áreas rurales. Por eso hay instituciones públicas como gobiernos regionales o locales que capacitan a sus profesores como indica Quiroz (2015) En su trabajo de Investigación el municipio de Pisco es el encargado de capacitar a sus docentes ya que no hay presencia del ministerio de educación a través de la Ugel que realiza capacitaciones en forma permanente o capacitaciones de calidad que puedan ayudar al mejor desenvolvimiento de los en las instituciones educativas. Alarcón (2013) Como el estado no llega a todo los lugares entonces las instituciones privadas tratan de suprimir dicho déficit pero esto da lugar a que la educación sea pagada y no todos están en la capacidad económica de afrontar dicho pagos por mucho tiempo.

En una buena educación se debe considerar que los docentes juegan un papel fundamental en el proceso educativo, por lo que debe dar prioridad a su formación inicial y desarrollo profesional continuo, a la mejora de los salarios y condiciones generales de trabajo, así como a dar atención al déficit de infraestructura la carencia de materiales educativos, sobre todo en áreas rurales y en lenguas maternas diferentes al castellano.

V. Conclusiones

Primera

El coeficiente de correlación ρ de Spearman ($\rho = 0.469$) indica que existe una relación moderada entre las variables actualización docente y calidad de servicio educativo del personal docente de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p= 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Segunda

El coeficiente de correlación ρ de Spearman ($\rho = 0.360$) indica que existe una relación baja entre la variable actualización docente y la eficiencia y eficacia en la calidad de servicio educativo del personal docente de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p= 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Tercera

El coeficiente de correlación ρ de Spearman ($\rho = 0.396$) nos indica que existe una relación baja entre la variable actualización docente y la relevancia en la calidad de servicio educativo del personal docente de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p= 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Cuarta

El coeficiente de correlación ρ de Spearman ($\rho = 0.389$) nos indica que existe una relación baja entre la variable actualización docente y la equidad en la calidad de servicio educativo del personal docente de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p= 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

VI. Recomendaciones

Teniendo en consideración las conclusiones a las que se ha arribado, en el trabajo de investigación me permito algunas recomendaciones al personal jerárquico de la Ugel 06 y a los directores (as) de las Instituciones Educativas que pertenecen a dicha Ugel y en especial a los directores (as) de las instituciones educativas donde se realizó el trabajo de investigación lo siguiente:

- Primera: La actualización de los docentes se debe dar en el enfoque que se desarrolla actualmente como es el desarrollo por competencias las cuales permitirán a los alumnos (as) a potenciar sus capacidades, las cuales le permitirán desenvolverse de manera competente, al terminar el ciclo escolar.
- Segunda: Interiorizar los conceptos de eficacia y eficiencia como practicas personales al servicio de la educación, en el momento actual no se puede ser eficiente o eficaz, estos dos términos tiene que ir juntos se tiene que concientizar a los docentes de la eficientes y eficaces, son términos que se tiene que poner en práctica para lograr una calidad educativa.
- Tercera: El docente debe capacitarse para que el alumno no dependa de él, debe buscar su autonomía para llevar adelante su proceso de aprendizaje enseñando al alumno con independencia de criterio, crear sus propios argumentos y la aplicación de estos conocimientos a la realidad.
- Cuarta: El docente debe ser imparcial, significa asegurar que las circunstancias sociales y personales, como el sexo, la condición socioeconómica o el origen étnico, no sean un obstáculo para desarrollar el potencial educativo de sus alumnos.

VII. Referencias

- Abarca, M., Marzo, L., y Salas, J. (2002). *La educación emocional y la interacción profesor/a-alumno/a*. Revista electrónica interuniversitaria 6(42).Recuperado de www.aufop.org/publica/reifp/02vsn3.asp.
- Ander – Egg, E. (2005). *Debates y propuestas sobre la problemática educativa: Algunas Reflexiones sobre los retos del futuro*, 1era edición. Homo Sapiens. Argentina
- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones Privadas de lima metropolitana* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porras, Lima, Perú
- Alas, M. y Moncada, G. (2010). *Impacto y necesidades de capacitación de docentes de educación básica en relación con el currículo nacional básico*. Informe Ejecutivo. Recuperado de <http://www.air.org/sites/default/files/MIDEHimpact/Necesid>.
- Alfaro, C. (2012). *Metodología de la investigación científica aplicado a la ingeniera, Universidad del Callao, trabajo de investigación*
- Álvarez, C. (1991). *Platiquemos de la calidad de la educación*. Universidad Autónoma de Sinaloa. México
- Assiego, V. y Ubrich, T. (2015). *Iluminando el futuro, invertir en educación es luchar contra la pobreza infantil*. Afania. España.
- Astorga, A., Blanco, R. y Guadalupe, C. (2007). *Educación de calidad para todos, Un asunto de derechos humanos*. Buenos Aires. Argentina.
- Avalos, B. (2002). *Profesores para Chile*. Historia de un proyecto.

- Banco Mundial (2006). *Por una educación de calidad para el Perú Estándares, rendición de cuentas y fortalecimiento de capacidades*
- Barros, A. y Teodoro, J. (2012). *Indicadores de calidad educativa en centros Escolares del distrito metropolitano de Quito y propuesta de un modelo de Calidad pertinente para el Ecuador* (Tesis Doctoral). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Begaza, J. (2006). *¿Cómo Medimos el Servicio? Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM Vol. 9, Nº 18, Lima, diciembre 2006*
- Bernardo, J. y Calderero, J. (2000). *Aprendiendo a investigar en educación. Rialp. Madrid*
- Berry, L., Bennett, R., Brown, W. (1989). *Calidad de servicio una ventaja. Estrategias para Instituciones Financieras. 1 edit. Díaz de Santos. Madrid.*
- Berry, L., Parasuraman, A. y Zeithaml, V. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios. 1era. Edic. Díaz de los Santos*
- Caiza, R. (2013). *Evaluación de la influencia de la capacitación docente en el Rendimiento académico de los alumnos del noveno año de básica de la unidad. Educativa experimental liceo policial. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador.*
- Carter, A. y Ramírez, M. (s.f.). *La importancia de la actualización y capacitación Docente para elevar la calidad educativa.*
- Delgado, K. (2005). *Evaluación y Calidad de la Educación, Educar desde la Crisis. Lima*

- De Miguel, Mario (1995): *La Calidad de la Educación y las variables de Proceso y de Producto*. Cuadernos de sección educativa N° 8
- De Lella, C. (1999). *Modelos y tendencias de la formación docente. Seminario taller sobre el perfil del docente y estrategias de formación*. Recuperado de <http://www.oie.es/Cayetano.htm>
- Chancusig, J. (2012). *La calidad educativa de los colegios de educación popular en la provincia de Cotopaxi*. (Tesis de maestría). Universidad de Tecnológica Equinoccial. México
- Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa localidad de san Román y Azángaro*. (Tesis Doctoral). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Chirinos, M., Nuris, P. y Añez, E. (2010). *La eficiencia docente en la práctica educativa*. Revista ciencias sociales. Universidad de Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Córdova, M. (2015). *Estadística descriptiva e inferencial*. (5ta Ed.)
- Duke, D. y Stiggins, R. (1997). *Más allá de la competencia mínima: evaluación para el desarrollo profesional. Manual para la evaluación del profesorado*, Madrid: La muralla
- Escudero, J. (2003). *La calidad de la educación: controversias y retos para la educación pública*. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlvi/bitstream/10201/26696/1/La%20calidad%20de%20la%20educaci%C3%B3n.pdf>.

- Estrada, L. (2013). *Importancia del desempeño docente*. Universidad de Carabobo (Venezuela). Recuperado de <https://es.scribd.com/.../importancia-del-desempeño-docente>.
- Fernández, M. (2004). *El desarrollo docente en los escenarios del curriculum y la organización*. Revista de curriculum y formación del profesorado. Vol 8, Núm 1
- Gomez, Luz. (2010): *Hacia una mejor gestión de la calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI*. Revista Investigación Educativa. Vol. 14, N° 26
- Guevara, C. (2014). *Entornos virtuales y capacitación docente en instituciones educativas del nivel secundaria del distrito de Tumbes* (Tesis Doctoral). Universidad Cesar Vallejo
- Herdoiza, M. (s.f.). *Capacitación docente*. Recuperado de <http://pdf.usaid.gov/pdf -Docs/PNACG311.pdf>.
- Herice de Rizzuti, R. (s.f.). *El docente y el abordaje comunitario*. Umbral.
- Hernández, A. (2008). *El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico*. Revista su influencia en la economía. Vol. 26. Núm. 2
- Hernández, S (2012). *Calidad educativa y su proceso de mejora continúa*. Revista. Escenarios Vol. 2, Núm. 2 diciembre
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta Ed. Mc Gran Hill. México.

- Honores, S. (2016). *Capacitación docente y su influencia en la calidad de los aprendizajes de estudiantes, de la unidad educativa Assad Bucaram de la ciudad de arenillas, provincia de el Oro* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima
- Imbermon, F. (1989). *La formación inicial y la formación permanente del profesorado dos etapas del mismo proceso*. Revista interuniversitaria de formación del profesorado. Núm. 6.
- Kuznik, A., Hurtado, A. y Espinal, A. (2010): *El uso de la encuesta de tipo social, características metodológicas*.
- La Nación (2017) *El acto educativo de calidad*. Foros .Recuperado el 06/03/2017. <https://www.nacion.com/opinion/foros/el-acto-educativo-de-calidad/4EUAUMNIHZAWDHBZAQT4QOJ3LI/story/>
- Luzuriaga, Margoth (2012): *Corrientes didácticas contemporáneas*. Universidad Nacional de Loja. Ecuador
- Martelora, C. (1995). *La formación docente: un reto imprescindible*. Planiuc. Vol. 14, Núm. 21
- Martinic, S. (2014). *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa en américa latina y el caribe*. Unesco. Chile. Salesianos impresiones s.a.
- Malpica, F. (2012). *Definición de la calidad educativa desde las aulas*. Instituto escalae. Recuperado el 05/03/2018. <http://www.escalae.org/definicion-de-la-calidad-educativa-desde-el-aula/>
- Milán, B. y Vega, N. (2012). *Clima escolar y su relación con la calidad educativa en la I.E. Ramón Castilla de San Martín de Porras*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

- Mineduc (2013). *Manual del aula de calidad*. Ministerio de educación vice despacho técnico dirección general de currículo. Guatemala
- Millán, F. (1995). *Revista de educación y cultura*. Num.7. México.
- Moore, D. (2005). *Estadística aplicada básica*. (2da ed.)
- Morone, G. (s.f.). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. Recuperado de <http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias-investigacion.pdf>.
- Núñez, M. (2007). *Las variables: estructura y función en la hipótesis*. Revista investigación educativa. Vol. 1. Núm. 2
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2016). *Avanzando hacia una mejor Educación para Perú*.
- Quiroz, L. (2015). *Fortalecimiento de la formación continua de los docentes desarrollado por el municipio de pisco – región Ica*. (Tesis de Maestría). Universidad Cayetano Heredia. Lima.
- Ramírez, A. (2015). *Evaluación diagnóstico de la relación escuela y comunidad: el caso de una escuela en Santo Domingo del Roble del Santa*.
- Reice (2005). *Calidad, eficiencia y cambio en educación*. Revista electrónica iberoamericana. Vol.3. Núm. 2
- Rodríguez, A. (s.f.). *Calidad y eficiencia en instituciones educativas de básica y media*. Recuperado de [https:// philpapers.org/archive/KOCTA.pdf](https://philpapers.org/archive/KOCTA.pdf).
- Ropa, B (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. Revista Horizonte de la ciencia Vol.4 Núm. 6, Julio

- Sammoms, P., Hillman, J. y Martinore, P. (1998). *Características claves de las escuelas efectivas*. México.
- Sanguino, M. (1990). *Un programa de capacitación y actualización docente como medio para la profesionalización de la enseñanza*. Revista Educación y ciencia Vol. 1. Núm. 1, Noviembre
- Selltiz, C., Lawrence, S. y Wrichtsman, S. (2015). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. 9 edic. Raaip. S.A. Madrid.
- Schmelkes, S. (1993). *La evaluación de los centros escolares*. Recuperado de [http// www.campus-oei.org/calidad/sylvia.htm](http://www.campus-oei.org/calidad/sylvia.htm).
- Schmelkes, S. (1994). *Hacia una Mejor Calidad de Nuestras Escuelas*, Interamer 32
- Sierra, R. (1994). *Técnicas de investigación social*. Madrid. Paraninfo.
- Paniagua, M. (2000): *El docente de la educación parvularia: Un reto social*. Ediciones CERID – MAYSAL. La Paz
- Prelac. (2005) *Protagonismo Docente en el Cambio Educativo*, Revista N° 1- Julio Orealc/ UNESCO – Santiago
- Toranzos (Enero/abril 1996). *Evaluación y calidad*. Revista Iberoamericana de Educación. 63-78.
- Turbay, C. (2000). *El derecho a la educación: desde el marco de la protección integral de los derechos de la niñez y de la política educativa*. Unicef. Colombia.

Unesco (2004). *Educación para todos: el imperativo de la calidad*. Francia. Fontenoy.

Valdez, H. (2006). *Los docentes en el sistema educativo cubano: análisis de su carrera, desarrollo profesional y evaluación de su desempeño*.

Webster, L. (2001). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. (3 era). McGraw Hill

VIII. Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Actualización Docente y Calidad del Servicio Educativo en la red 11 y 12 Ate – Vitarte Autor: Suazo Zarate, Jean Paul								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General: ¿Cómo la Actualización docente se relaciona con la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 ate – vitarte?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo se relaciona la actualización docente con la eficiencia y eficacia con la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 ate- vitarte?</p> <p>¿Cómo se relaciona la actualización docente con la relevancia en la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 ate- vitarte?</p> <p>¿Cómo se relaciona la actualización docente con la equidad de servicio educativo en la red 11 y 12 ate- vitarte?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo en la red 11y 12 ate – vitarte</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la actualización docente con la eficiencia y eficacia de la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 ate -vitarte</p> <p>Determinar la relación entre la actualización docente con la relevancia en la calidad de servicio educativo en la red 11y 12 ate- vitarte</p> <p>Determinar la relación entre la actualización docente con la equidad de servicio educativo en la red 11 y 12 ate - vitarte</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 ate – vitarte</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la actualización docente con la eficiencia y eficacia en la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 ate- vitarte</p> <p>Existe relación significativa entre la actualización docente con la relevancia en la calidad de servicio educativo en la red 11y 12 ate- vitarte</p> <p>Existe relación entre el Desarrollo Social del docente con la equidad de servicio educativo en la red 11 y 12 ate- vitarte</p>	Variable 1: Actualización Docente					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
			Desarrollo Personal Docente	<ul style="list-style-type: none"> •Conocimiento de sí mismo •Motivación •Potencialidad 	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 – 6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	
			Desarrollo Profesional Docente	<ul style="list-style-type: none"> •Conocimiento para enseñar •Capacidad para enseñar 	7, 8, 9, 10	7 – 10		
			Desarrollo Social Docente	<ul style="list-style-type: none"> •Interacción Aula •Interacción Institución •Interacción Comunidad 	11, 12, 13, 14, 15, 16	11 - 16		
						Variable 2: Calidad de Servicio Educativo		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Eficiencia y Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> •Metas •Objetivos 	17, 18, 19, 20, 21, 22	17 – 22	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	
			Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> •Importancia •Tiempo 	23, 24, 25, 26, 27, 28	23 – 28		
Equidad	<ul style="list-style-type: none"> •Distribución de saberes •Conocimiento a través de la acción 	29, 30, 31, 32, 33, 34	29 - 34					

Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO SOBRE ACTUALIZACION DOCENTE

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos importantes para realizar el trabajo de investigación en curso.

En virtud a lo anterior, se le agradece de forma muy especial su colaboración para responder las preguntas que encontrará a continuación.

No está demás enfatizar que los datos que usted exponga, serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad, sus respuestas son de carácter anónimo por lo cual se solicita la mayor sinceridad.

N= nunca (1) **Cn** = casi nunca (2) **Av** = a veces (3) **Cs** = casi siempre (4) **S** = siempre (5)

Nº	ITEMS	INDICES				
		N	Cn	Av	Cs	S
Desarrollo Personal Docente						
01	Considera usted la actualización le ayudara a un mejor desenvolvimiento en el aula					
02	Cree usted que la actualización contribuiría a reforzar y/o mejorar sus cualidades docentes					
03	Usted como docente entran motivado al aula para el dictado de su clase					
04	La escala en la que usted se encuentra ubicado es una motivación personal					
05	Con las actualizaciones usted potenciaría sus conocimientos					
06	Las actualizaciones le permitirán a usted mejorar sus estrategias de enseñanza en el aula					
Desarrollo Profesional Docente						
07	Las actualizaciones le brindarían a usted nuevas herramientas para la enseñanza					
08	Cree usted que el docente con mayor cantidad de actualizaciones posee un nivel de conocimiento más elevado					
09	Cree usted que la experiencia del docente ayuda a identificar los problemas de aprendizaje					
10	Mejorar sus actualizaciones como docente le permitirá tener mayor control en el aula					
Desarrollo Social Docente						
11	Cree usted que la relación docente-estudiante facilita la construcción de los aprendizajes en los estudiantes					
12	El desarrollo de sus habilidades sociales facilitara la relación con los estudiantes					
13	Cree usted que la interacción entre los docentes ayuda al clima institucional					
14	La interacción entre los docentes ayuda al rendimiento del alumno					
15	Para usted la relación docente-comunidad es muy necesario para el mejorar su desempeño como docente					
16	La relación docente-estudiante-comunidad es necesaria para la mejora del rendimiento académico de sus estudiantes					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nº	ITEMS	INDICES				
		N	Cn	Av	Cs	S
Eficacia y Eficiencia						
17	Al inicio del año usted se trazas metas que podrás alcanzar al final del año lectivo					
18	Logra usted cumplir con las metas que se trazó para la clase					
19	Su planificación diaria contempla metas para lograr en clase					
20	Identifica usted los procesos a desarrollar para el logro de los objetivos trazados					
21	Usted logra es que el alumno aplique los conocimientos aprendidos en su vida diaria					
22	Usted logra desarrollar todos los contenidos programados a inicio del año lectivo					
Relevancia						
23	Identifica usted la utilidad del tema desarrollado en la clase					
24	Propicias usted la reflexión para identificar la importancia de los contenidos desarrollados					
25	Considera usted que es importante la actitud y el dinamismo en el desarrollo de la clase					
26	La dosificación de su tiempo y contenido facilitara la adquisición del aprendizaje del estudiante					
27	Usted da un tiempo determinado para absolver las dudas de los estudiantes durante su sesión de clase					
28	Cree usted que las actividades institucionales contribuyen al aprendizaje de los estudiantes					
Equidad						
29	Usted programa contenidos atendiendo las necesidades e intereses de los estudiantes					
30	Usted programa contenidos teniendo en cuenta la diversidad de los estudiantes					
31	Usted programas contenidos atendiendo a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes					
32	Logra usted que los estudiantes aprendan mejor relacionando la teoría con la realidad					
33	Considera usted que todos los temas programados se pueden relacionar con el contexto en el que se desenvuelve el estudiante					
34	Cree usted que la participación activa del estudiante consolida los conocimientos adquiridos					

Gracias por su apoyo y colaboración.

Anexo 3: La Data (Resumen Estadístico)

		ACTUALIZACIÓN DOCENTE															CALIDAD DE SERVICIO																			
		DESARROLLO PERSONAL					DESARROLLO PROFESIONAL					DESARROLLO SOCIAL					EFICIENCIA Y EFICACIA					RELEVANCIA					EQUIDAD									
FRECUENTAS	ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
		1	5	5	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4
2	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4		
3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4		
4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
5	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
6	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4		
7	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	
8	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
9	5	4	5	5	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	
10	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5		
11	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	
12	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	
13	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
14	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	
15	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	
16	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	
17	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5
18	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	5	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
22	4	4	5	1	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
23	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
26	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
27	5	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
28	5	5	4	3	5	5	5	1	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
29	5	4	4	3	5	4	5	1	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
30	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
31	5	3	3	3	2	2	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
32	5	3	4	3	3	2	3	5	4	3	3	2	4	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
33	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	2	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	2	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
35	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
36	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
37	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
38	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
39	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
40	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
41	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4

140	5	3	3	3	3	2	2	5	4	4	3	2	4	4	3	2	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	5	
141	5	3	3	3	3	2	3	5	4	3	3	2	4	5	3	2	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	
142	4	3	3	2	3	3	2	2	5	3	5	3	2	4	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	2	5	4	4	3	3	2	2	
143	2	3	2	4	3	4	4	1	4	2	4	4	2	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	2	5	3	3	2	
144	5	4	3	4	5	2	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	2	3	3	3	3	
145	5	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	5	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	
146	3	4	3	1	3	4	3	5	2	4	3	5	3	1	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	5	4	3	3	2	2	
147	2	2	5	1	2	3	2	3	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	
148	5	3	5	2	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
149	5	5	3	2	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	
150	4	4	3	1	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	
151	3	3	3	2	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	
152	4	4	5	2	5	5	2	3	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	2	5	5	5	
153	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	4	5	5	2	2	2	2	2
154	3	2	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	3
155	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
156	4	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	2	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	
157	4	4	4	3	2	3	5	4	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	
159	3	3	3	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	2	2	2	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	

Anexo 4: Constancia de las I. E. donde se realizaron las encuestas

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

INSTITUCION EDUCATIVA 1213 "GLORIA GRANDE"

CONSTANCIA

La que suscribe Directora de la Institución Educativa 1213
"Gloria Grande"

HACE CONSTAR

Que el Sr. Jean Paul SUAZO ZARATE, identificado con DNI N°
09727432, estudiante de Maestría de la Universidad "Cesar Vallejo",
ha aplicado su instrumento de Evaluación, en la institución educativa
en mención.

Se expide la presente Constancia para los fines que sea que
estime conveniente.

Ate – Vitarte 05 de Junio del 2017

 
Lic. Carmen Victoria Llanos
C.M. 19261-000
D.I. 1213

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

INSTITUCION EDUCATIVA "MIXTO HUAYCÁN"



CONSTANCIA

El(la) que suscribe Director(a) de la Institución Educativa "MIXTO HUAYCÁN"

HACE CONSTAR

Que el Sr. Jean Paul SUAZO ZARATE, identificado con DNI N° 09727432, estudiante de Maestría de la Universidad "Cesar Vallejo", ha aplicado su instrumento de Evaluación, en la institución educativa en mención.

Se expide la presente Constancia para los fines que sea que estime conveniente.

Ate – Vitarte 15 de Junio del 2017



Mg. Gilberto Zayas Huachi
SUS DIRECTOR

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

INSTITUCION EDUCATIVA 1258 "SEBASTIAN LORENTE IBAÑEZ"

CONSTANCIA

El(la) que suscribe Director(a) de la Institución Educativa 1258
"SEBASTIAN LORENTE IBAÑEZ"

HACE CONSTAR

Que el Sr. Jean Paul SUAZO ZARATE, identificado con DNI N°
09727432, estudiante de Maestría de la Universidad "Cesar Vallejo",
ha aplicado su instrumento de Evaluación, en la institución educativa
en mención.

Se expide la presente Constancia para los fines que sea que
estime conveniente.



Ate – Vitarte 15 de Junio del 2017



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

INSTITUCION EDUCATIVA INICIAL N° 190

CONSTANCIA

La que suscribe Directora de la Institución Educativa Inicial N° 190

HACE CONSTAR

Que el Sr. Jean Paul SUAZO ZARATE, identificado con DNI N° 09727432, estudiante de Maestría de la Universidad "Cesar Vallejo", ha aplicado su instrumento de Evaluación, en la institución educativa en mención.

Se expide la presente Constancia para los fines que sea que estime conveniente.

Até – Vitarte 25 de Junio del 2017



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

INSTITUCION EDUCATIVA "AKIRA KATO"

CONSTANCIA

Quien suscribe, Director(a) de la Institución Educativa

"AKIRA KATO"

HACE CONSTAR

Que el Sr. Jean Paul SUAZO ZARATE, identificado con DNI N° 09727432, estudiante de Maestría de la Universidad "Cesar Vallejo", ha aplicado su instrumento de Evaluación, en la institución educativa en mención.

Se expide la presente Constancia para los fines que estime conveniente.



Ata - Vitarte 07 de Julio del 2017



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACTUALIZACION DOCENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION DESARROLLO PERSONAL DOCENTE							
1	Considera usted que las actualizaciones le ayudan a mejorar su desempeño en el aula	/		/		/		
2	Cree usted que la actualización contribuiría a reforzar y/o mejorar sus cualidades docentes	/		/		/		
3	Usted como docente entran motivado al aula para el dictado de su clase	/		/		/		
4	La escala en la que usted se encuentra ubicado es una motivación personal	/		/		/		
5	Con las actualizaciones usted potenciaría sus conocimientos	/		/		/		
6	Las actualizaciones le permitirán a usted mejorar sus estrategias de enseñanza en el aula	/		/		/		
	DIMENSION DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las actualizaciones le brindarían a usted nuevas herramientas para la enseñanza	/		/		/		
8	Cree usted que el docente con mayor cantidad de actualizaciones posee un nivel de conocimiento más elevado	/		/		/		
9	La experiencia del docente ayuda a identificar los problemas de aprendizaje de los estudiantes	/		/		/		
10	Mejorar sus actualizaciones como docente le permitirá tener mayor control en el aula	/		/		/		
	DIMENSION DESARROLLO SOCIAL DOCENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cree usted que la relación docente-estudiante facilita la construcción de los aprendizajes en los estudiantes	/		/		/		
12	El desarrollo de sus habilidades sociales facilitara la relación con los estudiantes	/		/		/		
13	Cree usted que la interacción entre los docentes ayuda al clima institucional	/		/		/		
14	La interacción entre los docentes ayuda al rendimiento del alumno	/		/		/		
15	Para usted la relación docente-comunidad es muy necesario para el mejorar su desempeño como docente	/		/		/		
16	La relación docente-estudiante-comunidad es necesaria para la mejora del rendimiento académico de sus estudiantes	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN EFICACIA Y EFICIENCIA								
1	Al inicio del año usted se trazó metas que podrá alcanzar al final del año lectivo	/		/		/		
2	Logra usted cumplir con las metas que se trazó para la clase	/		/		/		
3	Su planificación diaria contempla metas para lograr en clase	/		/		/		
4	Identifica usted los procesos a desarrollar para el logro de los objetivos trazados	/		/		/		
5	Usted logra es que el alumno aplique los conocimientos aprendidos en su vida diaria	/		/		/		
6	Usted logra desarrollar todos los contenidos programados a inicio del año lectivo	/		/		/		
DIMENIOS RELEVANCIA								
7	Identifica usted la utilidad del tema desarrollado en la clase	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Propicia usted la reflexión para identificar la importancia de los contenidos desarrollados	/		/		/		
9	Considera usted que es importante la actitud y el dinamismo en el desarrollo de la clase	/		/		/		
10	La dosificación de su tiempo y contenido facilitara la adquisición del aprendizaje del estudiante	/		/		/		
11	Usted da un tiempo determinado para absolver las dudas de los estudiantes durante su sesión de clase	/		/		/		
12	Cree usted que las actividades institucionales contribuyen al aprendizaje de los estudiantes	/		/		/		
DIMENSIÓN EQUIDAD								
13	Usted programa contenidos atendiendo las necesidades e intereses de los estudiantes	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Usted programa contenidos teniendo en cuenta la diversidad de los estudiantes	/		/		/		
15	Usted programa contenidos atendiendo a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes	/		/		/		
16	Usted programa contenidos atendiendo a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes	/		/		/		
17	Considera usted que todos los temas programados se pueden relacionar con el contexto en el que se desenvuelve el estudiante	/		/		/		
18	Cree usted que la participación activa del estudiante consolida los conocimientos adquiridos	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, DNI: Ara Yuli Alarcón Trillo DNI: 09726516

Especialidad del validador: Metodológico

15 de 05 del 2017

Preferencia: El ítem corresponde a concepto verbal formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende sin dificultad, sigue el formato de ítem, es claro, preciso y claro.

Ara Yuli Alarcón
 Firma del Experto Informante,
 Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, DNI: ALARCÓN TRILLO ANA YULI DNI: 09726516

Especialidad del validador: METODOLÓGICO

15 de 05 del 2017

Preferencia: El ítem corresponde a concepto verbal formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende sin dificultad, sigue el formato de ítem, es claro, preciso y claro.

Ara Yuli Alarcón
 Firma del Experto Informante,
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACTUALIZACION DOCENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION DESARROLLO PERSONAL DOCENTE							
1	Considera usted que las actualizaciones le ayudan a mejorar su desempeño en el aula	/		/		/		
2	Cree usted que la actualización contribuiría a reforzar y/o mejorar sus cualidades docentes	/		/		/		
3	Usted como docente entran motivado al aula para el dictado de su clase	/		/		/		
4	La escala en la que usted se encuentra ubicado es una motivación personal	/		/		/		
5	Con las actualizaciones usted potenciaría sus conocimientos	/		/		/		
6	Las actualizaciones le permitirán a usted mejorar sus estrategias de enseñanza en el aula	/		/		/		
	DIMENSION DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las actualizaciones le brindarían a usted nuevas herramientas para la enseñanza	/		/		/		
8	Cree usted que el docente con mayor cantidad de actualizaciones posee un nivel de conocimiento más elevado	/		/		/		
9	La experiencia del docente ayuda a identificar los problemas de aprendizaje de los estudiantes	/		/		/		
10	Mejorar sus actualizaciones como docente le permitirá tener mayor control en el aula	/		/		/		
	DIMENSION DESARROLLO SOCIAL DOCENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cree usted que la relación docente-estudiante facilita la construcción de los aprendizajes en los estudiantes	/		/		/		
12	El desarrollo de sus habilidades sociales facilitara la relación con los estudiantes	/		/		/		
13	Cree usted que la interacción entre los docentes ayuda al clima institucional	/		/		/		
14	La interacción entre los docentes ayuda al rendimiento del alumno	/		/		/		
15	Para usted la relación docente-comunidad es muy necesario para el mejorar su desempeño como docente	/		/		/		
16	La relación docente-estudiante-comunidad es necesaria para la mejora del rendimiento académico de sus estudiantes	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN EFICACIA Y EFICIENCIA								
1	Al inicio del año usted se trazas metas que podrá alcanzar al final del año lectivo	/		/		/		
2	Logra usted cumplir con las metas que se trazó para la clase	/		/		/		
3	Su planificación diaria contempla metas para lograr en clase	/		/		/		
4	Identifica usted los procesos a desarrollar para el logro de los objetivos trazados	/		/		/		
5	Usted logra es que el alumno aplique los conocimientos aprendidos en su vida diaria	/		/		/		
6	Usted logra desarrollar todos los contenidos programados a inicio del año lectivo	/		/		/		
DIMENIOS RELEVANCIA								
7	Identifica usted la utilidad del tema desarrollado en la clase	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Propicias usted la reflexión para identificar la importancia de los contenidos desarrollados	/		/		/		
9	Considera usted que es importante la actitud y el dinamismo en el desarrollo de la clase.	/		/		/		
10	La dosificación de su tiempo y contenido facilitara la adquisición del aprendizaje del estudiante	/		/		/		
11	Usted da un tiempo determinado para absolver las dudas de los estudiantes durante su sesión de clase	/		/		/		
12	Cree usted que las actividades institucionales contribuyen al aprendizaje de los estudiantes	/		/		/		
DIMENSIÓN EQUIDAD								
13	Usted programa contenidos atendiendo las necesidades e intereses de los estudiantes	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Usted programa contenidos teniendo en cuenta la diversidad de los estudiantes	/		/		/		
15	Usted programas contenidos atendiendo a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes	/		/		/		
16	Usted programas contenidos atendiendo a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes	/		/		/		
17	Considera usted que todos los temas programados se pueden relacionar con el contexto en el que se desenvuelve el estudiante	/		/		/		
18	Cree usted que la participación activa del estudiante consolida los conocimientos adquiridos	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: ALAN ZAPATA NORR DNI: 06167282

Especialidad del validador: Peritaje

15 de 05 del 2017

Preferencia: El ítem corresponde al concepto testeo formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar a computadora o dimensión específica del contenido.
Cantidad: Se ordenó sin dificultad; algunos al ser leído del ítem, es correcto, exacto y directo.

Nota: Si detecta, es de suficiencia cuando los ítem y pertenencias son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: ALAN ZAPATA NORR DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

15 de 05 del 2017

Preferencia: El ítem corresponde al concepto testeo formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica de constructo.
Cantidad: Se ordenó sin dificultad alguna a enunciado del ítem, es correcto, exacto y directo.

Nota: Si detecta, es de suficiencia cuando los ítem y pertenencias son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACTUALIZACION DOCENTE

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION DESARROLLO PERSONAL DOCENTE							
1	Considera usted que las actualizaciones le ayudan a mejorar su desempeño en el aula	✓		✓		✓		
2	Cree usted que la actualización contribuiría a reforzar y/o mejorar sus cualidades docentes	✓		✓		✓		
3	Usted como docente entran motivado al aula para el dictado de su clase	✓		✓		✓		
4	La escala en la que usted se encuentra ubicado es una motivación personal	✓		✓		✓		
5	Con las actualizaciones usted potenciaría sus conocimientos	✓		✓		✓		
6	Las actualizaciones le permitirán a usted mejorar sus estrategias de enseñanza en el aula	✓		✓		✓		
	DIMENSION DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las actualizaciones le brindarían a usted nuevas herramientas para la enseñanza	✓		✓		✓		
8	Cree usted que el docente con mayor cantidad de actualizaciones posee un nivel de conocimiento más elevado	✓		✓		✓		
9	La experiencia del docente ayuda a identificar los problemas de aprendizaje de los estudiantes	✓		✓		✓		
10	Mejorar sus actualizaciones como docente le permitirá tener mayor control en el aula	✓		✓		✓		
	DIMENSION DESARROLLO SOCIAL DOCENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cree usted que la relación docente-estudiante facilita la construcción de los aprendizajes en los estudiantes	✓		✓		✓		
12	El desarrollo de sus habilidades sociales facilitara la relación con los estudiantes	✓		✓		✓		
13	Cree usted que la interacción entre los docentes ayuda al clima institucional	✓		✓		✓		
14	La interacción entre los docentes ayuda al rendimiento del alumno	✓		✓		✓		
15	Para usted la relación docente-comunidad es muy necesario para el mejorar su desempeño como docente	✓		✓		✓		
16	La relación docente-estudiante-comunidad es necesaria para la mejora del rendimiento académico de sus estudiantes	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN EFICACIA Y EFICIENCIA								
1	Al inicio del año usted se trazas metas que podrá alcanzar al final del año lectivo	✓		✓		✓		
2	Logra usted cumplir con las metas que se trazó para la clase	✓		✓		✓		
3	Su planificación diaria contempla metas para lograr en clase	✓		✓		✓		
4	Identifica usted los procesos a desarrollar para el logro de los objetivos trazados	✓		✓		✓		
5	Usted logra es que el alumno aplique los conocimientos aprendidos en su vida diaria	✓		✓		✓		
6	Usted logra desarrollar todos los contenidos programados a inicio del año lectivo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN RELEVANCIA								
7	Identifica usted la utilidad del tema desarrollado en la clase	Si	No	Si	No	Si	No	
		✓		✓		✓		
8	Propicia usted la reflexión para identificar la importancia de los contenidos desarrollados	✓		✓		✓		
9	Considera usted que es importante la actitud y el dinamismo en el desarrollo de la clase	✓		✓		✓		
10	La dosificación de su tiempo y contenido facilitara la adquisición del aprendizaje del estudiante	✓		✓		✓		
11	Usted da un tiempo determinado para absolver las dudas de los estudiantes durante su sesión de clase	✓		✓		✓		
12	Cree usted que las actividades institucionales contribuyen al aprendizaje de los estudiantes	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN EQUIDAD								
13	Usted programa contenidos atendiendo las necesidades e intereses de los estudiantes	Si	No	Si	No	Si	No	
		✓		✓		✓		
14	Usted programa contenidos teniendo en cuenta la diversidad de los estudiantes	✓		✓		✓		
15	Usted programa contenidos atendiendo a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes	✓		✓		✓		
16	Usted programa contenidos atendiendo a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes	✓		✓		✓		
17	Considera usted que todos los temas programados se pueden relacionar con el contexto en el que se desenvuelve el estudiante	✓		✓		✓		
18	Cree usted que la participación activa del estudiante consolida los conocimientos adquiridos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Gorro Aburto Lamiña

Especialidad del validador: Temático

DNI: 09469076

13 de 05 del 2017.

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Especialidad

Indicaciones: El ítem corresponde al concepto teórico transmitido.
-Aplicabilidad: El ítem es apropiado para reforzar o consolidar o
-Diferencia con respecto del concepto etc.
-Cantidad: Se entiende sin dimitir alguna el enunciado del ítem, se
-Crecer, estado y dicitos.

Nota: Suficiencia de una suficiencia cuando los ítems puntuados
son suficientes para medir el dominio.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Gorro Aburto Lamiña

Especialidad del validador: Temático

DNI: 09469076

13 de 05 del 2017.

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Especialidad

Indicaciones: El ítem corresponde al concepto teórico transmitido.
-Aplicabilidad: El ítem es apropiado para reforzar o consolidar o
-Diferencia con respecto del concepto etc.
-Cantidad: Se entiende sin dimitir alguna el enunciado del ítem, se
-Crecer, estado y dicitos.

Nota: Suficiencia de una suficiencia cuando los ítems puntuados
son suficientes para medir el dominio.

Anexo 6: Artículo Científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Actualización Docente y Calidad de Servicio Educativo
en la Red 11 y 12 Ate**

AUTOR:

Suazo Zárate, Jean Paul.

Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo Filial Ate

Resumen

Los sistemas educativos en las diferentes partes del mundo pugnan por responder a las demandas cada vez más complejas e importantes de la sociedad cuya característica principal es la globalización, las nuevas tendencias pedagógicas o didácticas de enseñanza ya no es solo en el aula, abarco otros espacios, las nuevas metas para dar un buen servicio educativo abarca muchos factores pero el más importante es el docente como formador de personas y desarrollo de capacidades de los alumnos.

Determinar la relación existente entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017, la metodología usada fue el método hipotético – Deductivo.

La conclusión es la relación moderada entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo entre las dos variables en estudio.

Palabras Claves: Actualización docente, eficiencia y eficacia, relevancia y equidad.

Abstract

Education systems in different parts of the world struggle to respond to the increasingly complex and important demands of society whose main characteristic is globalization, new pedagogical or didactic tendencies of teaching is no longer only in the classroom, I cover other spaces, the new goals to give a good educational service covers many factors but the most important is the teacher as a person trainer and development of the students.

To determine the relationship between the educational update and the quality of educational service in Network 11 and 12 of Ate-Vitarte 2017, the methodology used was the hypothetical - Deductive method.

The conclusion is the moderate relationship between the educational update and the quality of educational service between the two variables under study.

Key words: Educational updating, efficiency and effectiveness, relevance and equity.

Introducción

Es sabida la importancia del docente como actor principal y responsable en lograr la mejora y la calidad educativa en él recae la mayor responsabilidad para logro de dicho objetivo, como manifiesta Gómez (2011) la actualización es el punto crítico y estratégico, es el docente que se relaciona directamente con los estudiantes, representa al del sistema educativo en todos los niveles de formación de las personas.

La poca importancia de la actualización esta es vista como una obligación más no como un desarrollo personal y profesional, se debe promover una cultura de mejoramiento continuo mediante la aceptación y participación comprometida en los programas de capacitación.

El desafío de nuestros de las autoridades de turno es concientizar a los docentes de todos los niveles a una formación permanente es una cuestión sencilla pero muy difícil de llevar a cabo sobre todo por la forma de pensar de los docentes. Mejorar la calidad educativa depende directamente de la eficiencia y excelencia en la formación inicial que recibe el docente en las universidades e institutos, la cual debería someterse a un proceso de revisión y actualización constante.

Antecedentes del Problema

Una parte del marco teórico se basa en los antecedentes que hemos tenido en cuenta para el trabajo de investigación, se tuvo en cuenta antecedes nacionales e internacionales como de Millán y Vega (2012) el cual manifiesto que debe haber una relación entre la calidad educativa con la relevancia, eficacia y eficiencia en los centros educativos. Guevara (2014) indico que la tecnología es importante para el mejor desarrollo de nuestra actividad siempre se sabemos manejarlo. De lo contrario se vuelve en un obstáculo. Internacionalmente tenemos a Porras (2013) índico que la actualización del docente influye en el desarrollo de la institución educativa, Honores (2016) la actualización es estar al día con la herramientas didácticas para una buena calidad de los aprendizajes.

Revisión de la Literatura

Actualización docente.

Para Millán (1995) la actualización docente es la recuperación y actualización de los conocimientos recibidos en nuestra formación inicial, estas se deben actualizar y ampliar en la formación permanente esta puede ser en forma presencial o virtual.

Herdoiza (s.f.) manifestó que la actualización es la esencia es el punto crítico y estratégico para logra que la sociedad cambie, los docentes no actualizados quedad rezagados y desfasados saliendo de la actividad docente.

Delgado (2005) dimensiona la variable en tres aspectos: Desempeño Personal está relacionado con fortalecimiento de identidad elevando su calidad de vida en lo personal y profesional. Desarrollo Social este concepto se refiere a la relación que debe hacer entre la institución educativa con su comunidad siendo el vínculo o nexos el docente y Desarrollo Profesional búsqueda constante del crecimiento humano y técnico.

Calidad Educativa.

Schelmelkes (1994) Desarrollo de las capacidades básicas y necesarias para un desenvolvimiento adecuado y acorde con la sociedad actual.

La Unesco (2004) Los gobiernos están en la obligación de la educación debe ser eficaz, eficientes, además relevante todo esto buscando la equidad, así se podrá tener una educación de calidad.

Schelmelkes dimensiona la variable en tres aspectos importantes: Eficacia y Eficiencia aspectos que van relacionados en la actualidad no pueden ser separados estos se basa en el material humano con que cuentan las instituciones educativas. Relevancia es el desarrollo de las capacidades necesarias e indispensables de acuerdo al contexto donde se va desarrollar el alumno. Equidad es otorgar los recursos necesarios puedan ser estos económicos, de infraestructura teniendo en cuenta la ubicación de la institución educativa.

Problema

El problema planteado en la investigación siendo el título: Actualización Docente y la Calidad de Servicio Educativo en la Red 11 y 12 Ate- Vitarte 2017 es el problema

general es. ¿Cómo la actualización docente se relaciona con la calidad de servicio educativo en la red 11 y 12 de ate – vitarte 2017?

Se genera tres problemas específicos en la presente investigación siendo las siguientes: ¿Cómo se relaciona la actualización docente con la eficiencia y eficiencia con la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 Ate - Vitarte 2017?, ¿Cómo se relaciona la actualización docente con la relevancia en la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate - Vitarte 2017? y ¿Cómo se relaciona la actualización docente con la equidad del servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate - Vitarte 2017?

Objetivos

Los objetivos que se propusieron alcanzar al realizar la investigación son los siguientes: Objetivo general es determinar la relación entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017.

Objetivos específicos de la investigación son: Determinar la relación entre la actualización docente con la eficiencia y la eficiencia de la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017, determinar la relación entre la actualización docente con la relevancia en la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017 y el último objetivo es determinar la relación entre la actualización docente con la equidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 de Ate-Vitarte 2017.

Método

En la presente investigación se recurrió al método hipotético deductivo, el cual procede de una verdad general hasta llegar a verdades particulares o específicas, se componen de dos premisas, de donde se deduce una conclusión obtenida.

El método en mención conduce a las investigaciones cuantitativas lo que implica que de una teoría general se deriven ciertas hipótesis, las cuales posteriormente son probadas contra observaciones del fenómeno en la realidad.

El método tuvo incidencia en el desarrollo de este proyecto; los planteamientos teóricos presentados en el presente documento fueron la base para realizar la investigación, proporcionando información sobre el problema estudiado: la actualización docente para una mejor calidad del servicio educativo.

La población es de 270 docentes de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte, la muestra en estudio es de 159 docentes siendo esta muestra probabilística, el instrumento usado es de creación del autor una encuesta de 36 ítems, la cual fue validada por expertos metodológico, temático y un docente de investigación, la confiabilidad del instrumentos para la actualización docente según el coeficiente de cron bach es de 0.952 y calidad de servicio educativo el coeficiente es de 0.953 se aplicó a una muestra piloto de 20 docentes, Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0.

Resultados

Los resultados que se obtuvieron luego de aplicar el programa estadístico spss a la muestra en estudio luego de la recolección de datos son teniendo en cuenta la estadística descriptiva y para análisis de la hipótesis general la estadística inferencial. Coeficiente de correlación y nivel de significancia de Spearman entre las variables actualización docente y calidad de servicio educativo.

Tabla 1

			Actualización docente	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Actualización docente	Coeficiente de correlación	1,000	,469**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	Servicio de calidad de educativa	Coeficiente de correlación	,469**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En los resultados mostrados en la tabla 1, el coeficiente de correlación *rho* de Spearman ($rho = 0.469$) nos indica que existe una relación moderada entre las variables actualización docente y calidad de servicio educativo del personal docente de la red 11 y 12 de Ate – Vitarte. Además, el nivel de significancia ($p= 0.000$) es menor al *p-valor* asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Discusión

Para la relación entre la actualización docente y la calidad de servicio educativo el coeficiente de Spearman ($\rho = 0.469$), indica una relación moderada, siendo el nivel de significancia ($p = 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, Chancusig (2012) una de las conclusiones es que el docente es el factor más importante para lograr una educación de calidad pero en los centros de educación popular los docentes no tienen una adecuada y permanente capacitación siendo esta muy importante para el desempeño por tal motivo no se refleja en una mejora de la calidad educativa, Guevara (2014) Se llega a la conclusión que los docentes saben de la importancia de la tecnología en el desarrollo de su labor académica, pero no llevan a cabo dichas capacitaciones, la tecnología es importantísimo en toda actividad la capacitación del docente en estos tiempos en este campo es importante. Entre la actualización docente con la eficacia y eficiencia el coeficiente de Spearman ($\rho = 0.360$) nos indica que existe una relación baja, además, el nivel de significancia ($p = 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Milán y Vega (2012) en su tesis una de las conclusiones a considerar es que no existe una relación significativa entre el clima escolar y la eficacia, donde el clima escolar, no se relaciona con las metas y objetivos que se propone lograr en una adecuada calidad educativa y la relación entre la actualización docente con la relevancia en la calidad educativa el coeficiente de Spearman ($\rho = 0.396$) indica una relación baja además, el nivel de significancia ($p = 0.000$) es menor al p -valor asumido ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Porras (2013) los docentes no contextualizan los temas que van desarrollando, como lo aplican o en qué momento le va servir lo que le enseñaron, con respecto a los padres de familia los profesores no están bien capacitados para la enseñanza de sus hijos.

Referencias

- Delgado, K. (2005). *Evaluación y Calidad de la Educación, Educar desde la Crisis*. Lima
- Gómez, Luz. (2011): *Hacia una mejor gestión de la calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI*. Revista Investigación Educativa. Vol. 14, N° 26
- Guevara, C. (2014). *Entornos virtuales y capacitación docente en instituciones educativas del nivel secundaria del distrito de Tumbes* (Tesis Doctoral). Universidad Cesar Vallejo
- Herdoiza, M. (s.f.). *Capacitación docente*. Recuperado de <http://pdf.usaid.gov/pdf - Docs/PNACG311.pdf>.
- Honores, S. (2016). *Capacitación docente y su influencia en la calidad de los aprendizajes de estudiantes, de la unidad educativa Assad Bucaram de la ciudad de arenillas, provincia de el Oro* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima
- Milan, B. y Vega, N. (2012). *Clima escolar y su relación con la calidad educativa en la I.E. Ramón Castilla de San Martín de Porras*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Millán, F. (1995). *Revista de educación y cultura*. Num.7. México.
- Organización de las Naciones Unidas (2004). *Educación para Todos. El imperativo de la calidad*. Paris, Francia: Graphoprint
- Schmelkes, S. (1994). *Hacia una Mejor Calidad de Nuestras Escuelas*, Interamer 32
- Porras (2013) tesis Doctoral en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, España cuyo título es *Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia)*.

nexo 7: Declaración jurada de artículo científico

Declaración de Jurada

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Jean Paul Suazo Zárate, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, egresada, identificada con DNI N° 09627432 con el artículo titulado: "Actualización docente y la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 Ate - Vitarte 2017"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad
- 6) Lugar y fecha: 12 de agosto del 2017



Jean Paul Suazo Zárate